

INSTITUTO SUPERIOR MIGUEL TORGA

Escola Superior de Altos Estudos

CARACTERIZAÇÃO E FACTORES QUE INFLUENCIAM
O DESEMPENHO DOS BOMBEIROS PROFISSIONAIS:

ESTUDO EXPLORATÓRIO

(Ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação)

EDUARDO FAUSTO JOANES

Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos
Humanos e Comportamento Organizacional

Coimbra, 2010



CARACTERIZAÇÃO E FACTORES QUE INFLUENCIAM O DESEMPENHO DOS BOMBEIROS PROFISSIONAIS: ESTUDO EXPLORATÓRIO

(Ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação)

EDUARDO FAUSTO JOANES

Dissertação Apresentada ao ISMT para Obtenção do Grau
de Mestre em Gestão de Recursos Humanos e
Comportamento Organizacional

Orientadora: Professora Doutora, Teresa Pereira Esteves

Coimbra, Dezembro de 2010

Dedicatória

Dedico este trabalho a todos os Bombeiros Profissionais Portugueses, que diariamente desempenham as suas funções com altruísmo, coragem, dedicação e profissionalismo.

Ao Samuel, que diariamente trava uma luta pela sua vida...

Agradecimentos

A realização desta dissertação não seria possível sem a ajuda e colaboração de algumas pessoas. Desta forma, expresso o meu agradecimento a todas pessoas que, directa ou indirectamente, contribuíram para a realização deste trabalho:

A Deus...

À Clarisse, que sempre esteve ao meu lado e sempre me apoiou. Pela estabilidade que o seu amor trouxe à minha vida.

Aos meus pais, sempre incondicionalmente comigo. Nunca lhes conseguirei agradecer tudo o que têm feito por mim. A minha gratidão e o meu amor serão eternos.

Aos meus amigos e amigas, pela força e incentivo. Vocês sabem quem são...

À Prof. Dr.^a. Teresa Pereira Esteves, pela excelente orientação.

Aos meus colegas bombeiros, do piquete D, pela compreensão e tolerância.

Aos colegas chefes entrevistados dos Bombeiros Municipais e Sapadores, pela disponibilidade e colaboração.

Aos delegados sindicais da ANBP e do STAL, pela disponibilidade e colaboração.

Aos comandantes entrevistados: Comandante Operacional Nacional, Comandante Operacional Distrital de Coimbra, do Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa, Companhia de Bombeiros Sapadores de Coimbra e dos Bombeiros Municipais da Figueira da Foz, pela disponibilidade e colaboração.

E a todos os colegas e professores do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, que partilharam comigo as suas experiências e conhecimentos.

Resumo

É indubitável que a decisão está presente no dia-a-dia de todos nós, independentemente do tipo de actividade em que estamos envolvidos. Na vida organizacional, enfrentamos muitas situações que exigem uma resposta momentânea, aqui denominadas de imediatas, as quais não permitem uma recolha de informação adequada, tempo para reflexão, discussão e troca de ideias, entre outras restrições. Além das limitações já citadas por outros autores, como a própria capacidade cognitiva do indivíduo, faculdade de processamento, há outros elementos que influenciam o processo de tomada de decisão, especialmente em ambientes sob pressão e em constante mutação, como é o dos bombeiros.

O presente trabalho procura conhecer quais os factores que influenciam a tomada de decisão de bombeiros profissionais com funções de chefia, em ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação. Neste contexto, foram abordados alguns enquadramentos para a tomada de decisão, como o Modelo da Tomada de Decisão da Primeira Opção Identificada (TDPOI) de Gary Klein, entre outros. No sentido de aprofundar a nossa investigação, foram realizados dois estudos exploratórios através de entrevistas presenciais. A amostra é constituída por 14 profissionais do sector, entre eles bombeiros com funções de chefia, comandantes e delegados sindicais. Os resultados obtidos mostraram que a experiência e a formação são os factores que se evidenciam, e influenciam a decisão dos bombeiros. Constatamos que nos Bombeiros Portugueses a experiência é uma característica dos decisores, pois são eles que farão as opções de alto risco. Por outro lado, apesar de a formação visar a aquisição de competências profissionais, nomeadamente na área da decisão, esta carece de actualização, porque não satisfaz as necessidades dos bombeiros.

Apresentam-se também as principais limitações do estudo e sugestões para investigações futuras.

Palavras-chave: processos de tomada de decisão, bombeiros profissionais, chefias, experiência, formação profissional.

Abstract

Undoubtedly, the decision is present in day-to-day for us all, regardless of the type of activity we are involved. In organizational life, we face many situations that require a momentary response, here called the immediate, which do not allow collection of adequate information, time for reflection, discussion and exchange of ideas, among other restrictions. Besides the limitations already mentioned by other authors, as the individual's cognitive capacity, processing power, there are other factors that influence the decision-making process, especially in environments under pressure and constantly changing, as is the Fire.

This paper seeks to know which factors influence the decision making of professional firefighters with leadership roles in urban fire occurrences and accidents. In this context, we discuss some frameworks for decision making, as the Recognition-Primed Decision (RPD) Model by Gary Klein, among others. In order to further our investigation, two exploratory studies were conducted through personal interviews. The sample consists of 14 professionals, including firefighters with executive functions, commanders and union representatives. The results showed that the experience and training are factors that are evident, and influence the decision of the firefighters. We note that the Portuguese Firemen experience is a characteristic of decision-makers because they are options that will make high-risk. On the other hand, although the training to aim at the acquisition of professional skills, particularly in the area of decision, it needs updating, because it meets the needs of firefighters.

We present also the main limitations of the study and suggestions for future investigations.

Key-words: decision-making processes, professional firefighters, leadership, experience, training.

INDICE

INTRODUÇÃO	10
I. FUNDAMENTAÇÃO CONTEXTUAL E TEÓRICA.....	12
1. Caracterização dos Bombeiros Profissionais Portugueses.....	12
1.1. Enquadramento dos Bombeiros Profissionais - Protecção Civil.....	13
1.2. Bombeiros Profissionais – caracterização.....	14
1.3. Condições de trabalho e recursos humanos	15
2. Processos de Tomada de Decisão.....	18
2.1. Modelo Racional: pressupostos e controvérsias.....	19
2.2. Modelos Comportamentais	21
2.3. Modelo da tomada de decisão da primeira opção identificada	23
II. ESTUDO SOBRE OS FACTORES QUE INFLUENCIAM OS PROCESSOS DE DECISÃO DOS BOMBEIROS PROFISSIONAIS, EM SITUAÇÕES DE INCÊNDIOS URBANOS E ACIDENTES DE VIAÇÃO.....	27
1. Estudo exploratório sobre os factores que influenciam os processos de decisão dos bombeiros profissionais em ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação	27
1.1. Questão de investigação/Objectivos do estudo	27
1.2. Amostra.....	27
1.3. Procedimento	28
1.4. Instrumentos.....	28
1.5. Tratamento dos Resultados	29
1.6. Apresentação e discussão dos resultados.....	29
2. Estudo sobre a opinião que os comandos têm sobre a formação profissional, selecção de chefias e a organização de equipas	34
2.1. Questão de investigação/Objectivos do estudo	34
2.2. Amostra.....	34
2.3. Procedimento.....	35

2.4.	Instrumentos	35
2.5.	Tratamento dos Resultados	35
2.6.	Apresentação e discussão dos resultados	36
	CONCLUSÃO.....	43
	BIBLIOGRAFIA.....	46
	APÊNDICES.....	49

“Porque em qualquer dia, a qualquer hora, em qualquer lugar, é provável que algo de improvável venha a acontecer” (Aristóteles, s.d.).

INTRODUÇÃO

O mundo organizacional está cada vez mais em permanente mutação. O sector de protecção e socorro em Portugal não foge à regra. Nesse sentido, os Bombeiros Profissionais gradualmente foram evoluindo e organizando-se até aos dias de hoje. É um sector que de certa forma tem acompanhado os tempos e as inovações tecnológicas, apesar de, segundo alguns líderes, considerarem que está ainda longe do ideal.

Porém, com o passar dos tempos e o impacto da globalização devido às novas tecnologias, as cidades cresceram e com elas as indústrias, pela forte deslocação de pessoas provenientes dos meios rurais para as cidades, em busca de mais e melhores oportunidades de vida (Giddens, 2008). Fruto disso, as cidades têm crescido de uma forma abismal e muitas vezes desorganizada com ou sem planos prévios de segurança funcionais ou actualizados. Como consequência, os incêndios e todo o tipo de acidentes ocorrem com frequência e sem hora marcada, sendo os bombeiros permanentemente solicitados para o auxílio das populações. Nestes ou noutros cenários, os bombeiros profissionais no teatro das operações são confrontados com situações e a partir delas são propensos sob pressão a tomar decisões no âmbito do socorro e salvamento de vidas e bens. Estes profissionais muitas vezes tomam decisões ao segundo, pondo em risco as suas próprias vidas. Não têm a plena consciência de como o fazem, mas sabem que têm de o fazer. A caminho do local imaginam o que lhes espera e servem-se em algumas situações, de algoritmos, mas muitas vezes não há tempo para pensar. Quando confrontados com a situação é a sua experiência que faz a diferença.

Na literatura, os modelos racionais caracterizados de lineares e prescritivos, tendem a conduzir a decisões com êxito mediante um conjunto de informações. Por outro lado, há autores como Simon (1958, citado por Cunha et al., 2007), que defende que o ser humano é racionalmente limitado, o que o condiciona devido à complexidade dos problemas, falta de acesso a toda informação e falta de tempo, entre outros. Logo, os modelos racionais não são funcionais em ambientes dinâmicos e sob pressão, onde as pessoas são obrigadas a reformularem as suas decisões, sempre que se justifique de forma cíclica, como por exemplo, o caso adicional de explosão de uma botija de gás, no decorrer do combate de um incêndio urbano, que pode originar novos feridos e o colapso das estruturas, como foi o recente caso que ocorreu num incêndio de um prédio devoluto no Porto, originando a morte de um chefe dos Sapadores Bombeiros (Carvalho, 2010). Em termos práticos, a teoria da racionalidade limitada pressupõe que é fundamental ser-se céptico quanto aos métodos formais de tomada

de decisão. Mas, recentemente uma equipa de investigadores liderados por Klein (1998), realizaram estudos em ambientes naturais e descobriram que os bombeiros e outros profissionais experientes, servem-se de fontes do poder para tomar decisões. De entre elas a simulação mental, que permite visualizar o curso de acção mais adequado para o êxito das operações. Com base na investigação em ambientes naturalistas, estes investigadores criaram o seu próprio modelo, em que um dos focos principais assenta na forma de avaliar a situação como sendo familiar e não em comparar decisões.

A importância que a tomada de decisões assume na actividade dos bombeiros é crescente. Importa por isso não só estudar como ela se processa, como também perceber os factores que a influenciam.

É neste campo das decisões de alto risco, sob grande pressão de tempo, que incide esta dissertação que tem como objectivo principal estudar os factores que influenciam o desempenho dos bombeiros profissionais na tomada de decisão, nas ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação. De entre esses factores, vamos destacar o papel da formação profissional, da experiência, selecção de chefias e da organização das equipas. A dissertação está organizada da seguinte forma: na primeira parte a caracterização dos bombeiros profissionais, seguido dos processos de decisão. Por último, as principais conclusões, limitações do estudo e sugestões para futuras investigações.

I. FUNDAMENTAÇÃO CONTEXTUAL E TEÓRICA

O presente estudo, está organizado em dois pontos, são eles: a caracterização dos bombeiros profissionais e os processos de tomada de decisão. Apresenta-se uma breve caracterização dos bombeiros profissionais em Portugal, população que foi alvo do presente estudo.

Num segundo ponto efectua-se uma breve síntese dos modelos de tomada decisão, dando especial relevo ao modelo de Tomada de Decisão da Primeira Opção Identificada (Klein, 2010).

Seguidamente são descritos os estudos empíricos efectuados: apresentam-se as partes da investigação, caracterizam-se as amostras e os instrumentos utilizados, referem-se os processos de tratamento da informação e os resultados obtidos.

Por último, é apresentada a conclusão dos resultados, as limitações do estudo e as sugestões para o futuro.

1. Caracterização dos Bombeiros Profissionais Portugueses

O fogo desde sempre constituiu um grande flagelo para as cidades e populações. Não só pela destruição de vidas, como também pelos danos profundos e irreversíveis de bens materiais.

Em Portugal a protecção de pessoas e bens foi desde cedo uma preocupação. Datada de 25 de Agosto de 1395, a carta régia de D. João I estabeleceu as primeiras medidas, preconizadoras de uma estrutura organizativa que ainda hoje persiste no actual Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa (RSB, 2009).

Presentemente segundo a Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP, 2010), existem 473 corpos de bombeiros em Portugal divididos entre profissionais (Sapadores e Municipais), voluntários e privativos, num total de cerca de quarenta mil homens e mulheres. Sob regime militarizado, os bombeiros profissionais, ao contrário das restantes forças de segurança, pertencem aos municípios da qual dependem directa e exclusivamente. São funcionários públicos pertencentes aos quadros especiais da administração pública. Têm por missões entre outras, o combate a incêndios e o salvamento de vidas e bens.

Nesta profissão os bombeiros trabalham em regime de turnos rotativos, integrados em equipas (piquetes), liderados por elementos mais graduados e com mais experiência designados de chefe, sob orientação de um comando único. Como se trata de uma profissão

de alto risco e em grande parte stressante, estes profissionais diariamente realizam treinos para se manterem operacionais inclusive fazem preparação física. São abrangidos por um seguro de trabalho e têm os mesmos direitos e deveres que os restantes funcionários da administração pública.

Em Portugal, actualmente os Bombeiros são um dos principais agentes de protecção civil, integrados no sistema nacional. Todo o socorro está assente em políticas de protecção civil, cuja grande finalidade é a prevenção.

1.1. Enquadramento dos Bombeiros Profissionais - Protecção Civil

De acordo com a legislação actual (e.g. Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho), que aprovou a Lei de Bases da Protecção Civil, a protecção civil caracteriza-se por ser uma actividade desenvolvida pelo estado, pelos cidadãos e por todas as entidades públicas e privadas, com a finalidade de prevenir riscos associados a situações de acidente grave ou catástrofe. A sua missão passa também pela protecção e socorro de pessoas e bens em perigo, sempre que se justifique. Tem como domínio de actuação entre outros aspectos:

- a) Detecção, gestão e prevenção dos riscos colectivos;
- b) Controlo sistemático das vulnerabilidades perante situações de risco;
- c) Contacto directo com as populações, visando a sua sensibilização em matéria de autoprotecção e colaboração com as autoridades;
- d) Planeamento de soluções de emergência, bem como a evacuação, alojamento e abastecimento das populações.

A estrutura de protecção civil organiza-se ao nível nacional, regional e municipal. A condução da política de protecção civil é da competência do Governo, sendo o Primeiro-Ministro o responsável máximo pela direcção da política de protecção civil. Todavia, na iminência ou ocorrência de um acidente grave, a nível distrital, compete ao governador civil o exercício de funções de responsável. Se a ocorrência for a nível municipal, compete ao presidente de câmara municipal. No terreno e sempre que se justifique, os agentes de protecção civil constituem-se entre outros por:

- a) Corpos de Bombeiros;
- b) As forças de segurança;
- c) As Forças Armadas;
- d) O INEM e demais serviços de saúde.

De acordo com a legislação vigente (e.g. Decreto-Lei nº 75/2007 de 29 de Março), a Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) na dependência do Ministério da Administração Interna, possui um papel fundamental no âmbito do planeamento, coordenação e execução da política de protecção civil e de superintendência da actividade dos bombeiros. Assegura também a coordenação institucional do Sistema Integrado de Operações de Protecção e Socorro (SIOPS), fazendo a gestão de todos os agentes de protecção civil, para uma actuação de forma organizada e articulada, sob um comando único em situações de acidente grave ou catástrofe.

Em suma, presentemente em Portugal a ANPC, tem um papel vital na gestão e implementação das políticas de protecção civil, e na supervisão das actividades dos bombeiros. Assegura também o funcionamento do SIOPS, fazendo a coordenação de todos os agentes de protecção civil envolvidos em situações de acidente grave ou catástrofe (e.g. Decreto-Lei n.º 134/2006).

1.2. Bombeiros Profissionais – caracterização

De seguida, vão ser caracterizados os Bombeiros Profissionais, de acordo com a legislação (e.g. Decreto-Lei nº 241/2007 de 21 de Junho), bombeiro é o indivíduo que, integrado de forma profissional num corpo de bombeiros, tem por missão a protecção de vidas e bens em perigo, mediante a prevenção e extinção de incêndios, o socorro aos necessitados, e a prestação de outros serviços previstos nos regulamentos internos e demais legislação aplicável. O corpo de bombeiros à qual pertence, é a unidade operacional, para o cabal exercício das suas missões. A unidade de comando é o princípio de organização dos corpos de bombeiros, a qual todos os seus elementos actuam sob um comando hierarquizado único.

Segundo a legislação (e.g. Decreto-Lei nº 247/2007 de 27 de Junho), em Portugal, os Corpos de Bombeiros têm como missão entre outros:

- a) A prevenção e o combate a incêndios;
- b) O socorro às populações, em todos os acidentes;
- c) A urgência pré-hospitalar, e o transporte de acidentados e doentes;
- d) A emissão, em matéria de prevenção e segurança, de pareceres técnicos contra riscos de incêndio e outros sinistros;
- e) A participação em outras actividades de protecção civil;
- f) O exercício de actividades de formação e sensibilização, junto das populações;

g) Colaboração e prestação de outros serviços previstos nos regulamentos internos e demais legislação aplicável.

No que diz respeito à área de actuação, organização de trabalho e espécies de corpos de bombeiros, segundo o legislador, cada corpo de bombeiros tem a sua área de actuação definida pela ANPC, onde cada corpo de bombeiros assegura a actividade operacional ou, fora dela, em todos aqueles que, nos termos legais, lhe forem requisitados. A área de actuação de cada corpo de bombeiros é correspondente à do município onde se insere. Todavia, havendo no mesmo município um corpo de bombeiros profissional e outros corpos de bombeiros voluntários, a responsabilidade de actuação e comando pertence ao corpo de bombeiros profissional. Desta forma, nos municípios podem existir os seguintes corpos de bombeiros:

- a) Corpos de bombeiros profissionais;
- b) Corpos de bombeiros mistos;
- c) Corpos de bombeiros voluntários;
- d) Corpos privativos de bombeiros.

Os corpos de bombeiros profissionais caracterizam-se por serem corpos especiais de funcionários especializados em protecção civil, integrados nos quadros de pessoal das câmaras municipais. Podem ser constituídos por regimentos, batalhões, companhias ou secções. Dependem para efeitos funcionais, administrativos e disciplinares, do presidente da respectiva câmara municipal.

Relativamente à legislação, os bombeiros profissionais regem-se pela mesma que o pessoal da administração local e pela demais legislação especial aplicável em vigor.

1.3. Condições de trabalho e recursos humanos

Os bombeiros profissionais, sendo um dos agentes principais de protecção civil e prestando um serviço credível às populações, de momento atravessam um período de reestruturação na sua estrutura. Todavia, de um modo geral, a sua missão não deixa de ser essencialmente a mesma, a prevenção e extinção de incêndios e o socorro às populações. Porém, um corpo de bombeiros não se limita ao socorro de quem mais precisa. A actividade operacional desenvolvida pelo pessoal dos corpos de bombeiros tem natureza interna ou externa. A actividade interna é prestada no perímetro interior das instalações do corpo de bombeiros, de acordo com os regulamentos, nomeadamente ministrando instrução sobre

todas as áreas de actuação. A actividade externa, de rotina ou não rotineira, é prestada fora das instalações, no cumprimento das missões previstas, sempre que solicitados.

Relativamente à instrução e formação, a instrução do pessoal dos corpos de bombeiros é ministrada sob direcção do comandante e de acordo com programa previamente estabelecido e aprovado pela ANPC. Em relação à formação, o pessoal do quadro activo, tem direito à formação adequada no respectivo corpo de bombeiros e à formação em entidades acreditadas pela ANPC, entre elas a Escola Nacional de Bombeiros (2003).

No que diz respeito aos quadros, e carreiras, os elementos que compõem os corpos de bombeiros profissionais, integram os quadros de comando e activo (e.g. Decreto-Lei nº 106/2002). Porém, por falta de legislação, a carreira de oficial bombeiro profissional, desenvolver-se-á de acordo com o regime a definir em decreto-lei.

A nível de carreira dos bombeiros profissionais, esta está dividida entre Bombeiros Sapadores e Bombeiros Municipais. Devido a isso, desenvolve-se em sete categorias a de sapador, enquanto a de bombeiro municipal em cinco outras categorias, como consta no quadro 1.

O recrutamento, ingresso, acesso e o provimento dos lugares das carreiras dos bombeiros profissionais, são feitos nos termos da lei geral. Todavia, o sector dos bombeiros profissionais tem vindo a sofrer alterações quer no âmbito de carreiras quer do âmbito operacional. Presentemente, aguarda-se nova legislação que vai reestruturar e unificar os bombeiros profissionais numa única força à muito esperada. Logo, por falta desta, este estudo é feito com base na legislação anterior vigente. Deste modo, o ingresso nas carreiras de bombeiro sapador e de bombeiro municipal, de acordo com o legislador, podem candidatar-se os indivíduos com idade inferior a 25 anos, completados no ano da abertura do concurso, habilitados, respectivamente, com o 12º ano e o 9º ano de escolaridade. O recrutamento dos candidatos faz-se mediante abertura de concurso. É seguido da inspecção médica, e por conseguinte da prestação de provas de conhecimentos gerais e de provas práticas. Findo o processo de selecção e recrutamento, os candidatos submetem-se a um estágio de carácter formativo e probatório ¹. Esta formação tem a duração de 12 meses, sendo coordenada pelo Centro de Estudos e Formação Autárquica (CEFA) e ministrada directamente pelas entidades, públicas ou privadas, ou pelos corpos de bombeiros (e.g. Despacho conjunto nº 298/2006).

Os bombeiros profissionais tal como qualquer outro colaborador de uma empresa ou organização, também ao longo da sua carreira podem ser promovidos. Para tal, são sujeitos a cursos de promoção que têm um período de duração estabelecido na lei (e.g. Despacho

conjunto nº 297/2006) ². Cabe ao CEFA aprovar a definição dos conteúdos programáticos e organizar a formação, sendo depois ministrados por entidades públicas ou privadas com quem têm protocolos.

Quadro 1

Recrutamento para as categorias da carreira de bombeiro sapador e bombeiro municipal.

	Bombeiro Sapador	Subchefe de 2ª classe	Subchefe de 1ª classe	Subchefe principal	Chefe de 2ª classe	Chefe de 1ª classe	Chefe principal
Bombeiro Sapador	Aprovação no estágio de 12 meses com classificação não inferior a 14 valores.	4 anos na categoria de bombeiro sapador, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 35h.	3 anos na categoria de subchefe de 2ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 35h.	3 anos na categoria de subchefe de 1ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 70h.	3 anos na categoria de subchefe principal, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 70h.	3 anos na categoria de chefe de 2ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 70h.	3 anos na categoria de chefe de 1ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 70h.
	Bombeiro 3ª classe	2ª classe	1ª classe	Subchefe	Chefe		
Bombeiro Municipal	Aprovação no estágio de 12 meses com classificação não inferior a 14 valores.	3 anos na categoria de bombeiro de 3ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 35h.	3 anos na categoria de bombeiro de 2ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 35h.	3 anos na categoria de bombeiro de 1ª classe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 70h.	3 anos na categoria de subchefe, com classificação de <i>Bom</i> e aproveitamento no curso de promoção de 70h.		

¹ O plano de formação do estágio, bem como a carga horária da área de conhecimento e respectivos conteúdos programáticos, constam no anexo I do despacho conjunto nº 298/2006.

² Constan no anexo I deste despacho, o plano de formação com os conteúdos programáticos e os níveis de conhecimento ministrados nos cursos de promoção.

Por último, é caracterizado o posto de chefe dos bombeiros profissionais, alvo da amostra deste estudo. Segundo a literatura, têm entre outras missões:

- Comandar operações que envolvam meios e recursos de primeira intervenção;
- Comandar secções e pelotões;
- Dirigir manobras de socorro com até trinta bombeiros.

Todavia, de acordo com a definição dos perfis funcionais traçados pela Escola Nacional de Bombeiros (ENB), das diferentes categorias de bombeiros, achamos por bem englobar também os postos abaixo até bombeiro municipal de 2ª classe e subchefe de 2ª classe sapador, ambos equivalentes. O motivo é que os bombeiros nestes postos, tomam decisões nas suas missões quando exercem determinadas funções como chefiar piquetes de serviço, dirigir manobras de socorro com até doze bombeiros, supervisionar serviços de responsabilidade acrescida e chefiar guarnições de veículos perante situações de socorro, sob coordenação superior, entre outros (ENB, 2001).

2. Processos de Tomada de Decisão

Todos nós tomamos inúmeras decisões diariamente. Decisões essas de várias importâncias e riscos.

De acordo com Luthans (1995, p.440) o processo de decisão é frequentemente definido como “um processo de escolha entre alternativas”. Porém nas organizações, as decisões são escolhas feitas com base em propósitos, orientadas para um determinado objectivo e o alcance desse objectivo determina a eficiência do processo de tomada de decisão. Contudo, todo o processo de tomada de decisões, parte do princípio em gerar e avaliar alternativas, cuja escolha conduza a um curso de acção (Teixeira, 2005). Segundo Mitchell e Larson (1987, citados por, Cunha et al., 2007), constitui-se como ponto de partida para a tomada de decisões, a resolução de problemas. Já para Simões (2001), as decisões são tomadas sucessivamente em diferentes graus de importância e complexidade. Para este autor, nas decisões mais complexas, é fulcral o estabelecimento de objectivos como forma de evitar problemas futuros. Trata-se de um tema importante no *mainstream* [itálico adicionado] organizacional, que de acordo com Cunha et al., (2007, p.579), as organizações por vezes são tidas como “entidades decisórias”, ou seja, envolvem-se na identificação e na resolução de problemas.

Relativamente aos modelos de tomada de decisão, iremos abordar o modelo racional, comportamental e o modelo da tomada de decisão da primeira opção identificada (TDPOI).

Num primeiro momento, será efectuado uma breve caracterização do modelo racional que basicamente assenta na valorização da informação recolhida, definição de um leque de alternativas e na selecção da melhor opção.

Os modelos comportamentais vêm evidenciar que os decisores se desviam sistematicamente da racionalidade, e demonstra que os indivíduos utilizam na busca de soluções, heurísticas. Estas são expedientes que facilitam, mas que podem induzir a erros crassos em ambientes de incerteza.

Por último, estudos recentes vêm dizer que em situações sob pressão de tempo, com riscos elevados, informação escassa e objectivos mal definidos como é o caso frequente do ambiente de actividade dos bombeiros, o processo de tomada de decisões, envolve um processo diferente daquele usualmente referido pelos modelos normativos. É aqui que o modelo TDPOI faz a diferença. Descreve como os bombeiros podem reconhecer um plano plausível de acção e tomam decisões no seu ambiente natural (International Association of Fire Chiefs & National Fire Protection Association, 2010). Diferencia-se dos outros modelos, porque a investigação em que se baseia foi feita em ambientes naturais, junto dos profissionais, no terreno. Este modelo de Klein (1998), enfatiza a experiência e a forma como as pessoas utilizam os processos de decisão. Adicionalmente, refere que para decidir, as pessoas baseiam-se num conjunto de capacidades que são considerados pelos autores como fontes de poder.

2.1. Modelo Racional: pressupostos e controvérsias

Sendo provavelmente dos modelos mais conhecidos e utilizados, o modelo racional rege-se pela regra “pensar primeiro”. De acordo com Cunha et al., (2007), tem por base a informação e são adequados em situações de decisões programadas. Privilegia a necessidade de se pensar antes de fazer e preconiza, preparando as pessoas a decidirem, segundo o seguinte esquema:

“Definição → diagnóstico → alternativas → decisão” (Cunha et al., 2007, p.582).

Ou seja, um bom processo de decisão é aquele que começa com a definição do problema. Os decisores deverão saber interpretar os problemas. Definido o problema, deve-se proceder ao diagnóstico para apurar as causas e por conseguinte as alternativas. Desse conjunto de alternativas após a sua avaliação, surgirá a tomada de decisão que privilegiará sempre a opção que maximizar os resultados do decisor. Este modelo assenta em duas noções

essenciais: o interesse próprio e as preferências do decisor. A primeira leva a que os indivíduos tendam a decidir segundo os seus próprios interesses, maximizando-os. A utilidade esperada constitui a representação quantificada das preferências pela qual o decisor faz a sua escolha. Este modelo assume portanto, que o decisor consegue prever as consequências da sua decisão e ao constatá-las, dar a devida importância a cada uma dessas consequências (Simões, 2001).

Os modelos racionais, também designados de modelos clássicos, são desenvolvidos com base em linhas orientadoras normativas, que pressupõem conduzir ao comportamento ideal, levando à melhor decisão. Segundo Marques (1995, p.68), “definem o modo como o sujeito, um ser racional, se deve comportar”. A autora acrescenta que o sucesso destes modelos depende da informação inicial. De acordo com Marques (1995), para agir racional, um gestor além da quantidade e da qualidade do conjunto de informações que lhe possibilita prever o curso da acção e suas consequências, deverá também face a acontecimentos súbitos, fazer uma estimação correcta, de modo a ser capaz de se adaptar e tomar cursos de acção que levem ao resultado esperado, e por vezes através de algoritmos num dado contexto. Porém, um obstáculo destes “modelos racionais” reside na falta de dinamismo onde os valores e consequências contingentes de cada acção não são concebidos como sujeitos a mudança e, muito menos, a uma possível manipulação. A autora refere que estes modelos são essencialmente fruto da investigação em laboratório e como consequência aos modelos racionais, desenvolveu-se um ramo de investigação sobre decisão no âmbito da psicologia.

A racionalidade é tida como uma palavra difícil de definir. Tem em seu poder um longo percurso intelectual, pelo que “Platão associava a racionalidade ao uso da lógica que, segundo acreditava, levava os humanos a pensar como os deuses” (Lehrer, 2010, p.116). Segundo este modelo normativo, existem modelos de decisão racionais do tipo prescritivo e descritivo. O primeiro sugere o modo como as pessoas devem tomar decisões.

Ao contrário do evidenciado pela abordagem da tomada de decisão racional, o modelo descritivo focaliza o modo como as pessoas tomam, de facto, as suas decisões. Segundo March e Simon (1958, citados por Cunha et al., 2007), neste modelo, os decisores são confrontados com informação insuficiente e escassa perante os problemas. Consequente, a racionalidade das decisões nas organizações está comprometida e limitada por um conjunto de elementos. Simon denominou de “racionalidade limitada”. Com este conceito, Cunha et al., (2007, p.583) referem que, “embora as pessoas tendam a ser racionais - pelo que podem ser descritas como intencionalmente racionais – elas não o conseguem ser totalmente por causa das limitações”, entre as quais: complexidade e a ambiguidade dos problemas;

informação incompleta; limitação da capacidade de processamento de informação; quantidade de tempo disponível para a tomada de decisão e o conflito de preferências dos decisores. Luthans (1995) acrescenta, os decisores acabam por buscar a satisfação porque eles não têm a capacidade de maximizar. Nesse sentido, as pessoas tendem a achar soluções satisfatórias, que não sendo as mais convenientes, possibilitam respostas aceitáveis. A vantagem é que normalmente é melhor do que qualquer outra coisa que se possa fazer. Este modelo incide mais na apreciação dos decisores do que em modelos prescritivos pré-definidos. Por outro lado, evidencia-se a incapacidade dos decisores conjugarem toda informação que afecta a decisão. Relembrando Simon (1986, citado por Simões, 2001), “talvez exista no mundo uma rede de inter-conexões muito densa, mas na maior parte das situações com que nos deparamos apenas podemos detectar um número modesto de variáveis ou considerações que são dominantes”. Todavia, apercebemo-nos que, a limitação da racionalidade na decisão, passa pelas limitações ao qual cada um de nós está condicionado (Simões, 2001).

Deste modo, constata-se na literatura sobre o tema, de que maioritariamente os decisores tomam decisões de forma analítica. No entanto, a racionalidade utilizada dos modelos normativos não se aplica em grande parte às situações reais de tomada de decisão em ambientes característicos dos bombeiros, pois não contemplam outros factores que influenciam o processo, como o tempo, informação ambígua, entre outros.

2.2. Modelos Comportamentais

De seguida, serão abordados os pressupostos destes modelos que sugerem que os indivíduos utilizam heurísticas na maioria das estratégias pela busca de soluções satisfatórias em ambientes de incerteza. De acordo com a literatura, heurística significa atalhos mentais utilizados pelo cérebro no intuito de facilitar a tomada de decisão. Todavia, tais atalhos podem, na maioria das vezes, levar o decisor a cometer erros de julgamento. As heurísticas podem ser definidas como um conjunto de regras que conduzem à resolução de problemas de forma satisfatória. Elas simplificam o processo de triagem e análise da informação decorrentes na tomada de decisão.

Segundo Simões (2001), as heurísticas possibilitam a orientação dos nossos julgamentos, permitindo ao decisor colocar de fora parte da informação ao seu dispor, para lidar com a envolvente da situação. Apesar de extremamente úteis, podem originar enviesamentos e erros graves (Cunha et al., 2007). Importa frisar, de que elas podem

influenciar nas decisões das organizações. Por outro lado, como salienta Bazerman (1994, citado por Cunha et al., 2007), poupa-se tempo com a utilização de heurísticas o que compensa o custo da diminuição de qualidade na decisão. É sabido que qualquer outro procedimento não garante uma optimização de resultados como os modelos normativos. Todavia o uso de heurísticas não implica menor optimização. Muito pelo contrário, como refere Marques (1995, p.72), “o recurso a heurísticas pode não só aproximar-se do resultado do recurso aos algoritmos como até igualá-lo, quando a avaliação é feita num continuum de racionalidade substantiva.” Por outro lado, dada a sua natureza, a heurística possibilita conduzir a uma solução, mesmo em situações onde os algoritmos são ineficazes.

De seguida será feita uma alusão, à heurística da disponibilidade que entendemos se enquadrar ao ambiente de actividade dos bombeiros. Ao utilizar esta heurística, o decisor recorre à sua memória de exemplos de acontecimentos semelhantes experienciados, perante a probabilidade de ocorrência de acontecimentos (Tversky e Khaneman, 1974). Deste modo, esta heurística, permite que o indivíduo avalie o risco, recorrendo à memória de lembranças e eventos anteriores, onde as emoções e momentos marcantes estão mais pré-disponíveis e evidentes para servirem de base à tomada de decisão (Luthans, 1995). Em contexto organizacional, é tendencioso os decisores recorrerem a exemplos familiares com o intuito de ponderarem a decisão. Todavia, essa familiaridade, não significa essencialmente, maior importância ou maior probabilidade de ocorrência (Cunha et al., 2007). Aliás, trata-se de um processo comum e que pode potenciar decisões adequadas (Simões, 2001). No entanto como é característico neste modelo, erros ou enviesamentos resultam a partir desta heurística, quando a facilidade de recordação é influenciada por factores não relacionados à frequência de ocorrência de um evento (Luthans, 1995).

No que diz respeito aos enviesamentos na tomada de decisão nos grupos, a decisão em grupo tal como a individual, está sujeita a enviesamentos que podem impossibilitar a maximização dos seus recursos, sendo por exemplo afectada pelo efeito de conformidade, encaminhando a processos de enviesamento como o groupthink ³.

³ Na sua obra, Janis (1972, citado por Cunha et al., 2007) distintamente focou este fenómeno através da conhecida operação da Baía dos Porcos, desencadeada pelos EUA com o objectivo de derrubar o regime de Fidel Castro sob a vigência do presidente Kennedy, originando num enorme fracasso militar. O autor deu a conhecer que foram tomadas decisões desastrosas como se tivessem sido planeadas para esse fim, por parte de um grupo de pessoas, todas elas altamente qualificadas de modo individual.

2.3. Modelo da tomada de decisão da primeira opção identificada

Por último, é abordado o modelo de tomada de decisão da primeira opção identificada.

Gary Klein doutorado em psicologia cognitiva, iniciou uma linha de investigação em 1985 sobre como os bombeiros decidem entre a vida e a morte, sob grande pressão de tempo. Este projeto conduziu a outros, com pilotos de caças, enfermeiros, líderes militares, operários de centrais nucleares, campeões de xadrez entre outros.

Investigação desenvolvida

Klein e a sua equipa, abriram uma nova linha de investigação e decidiram estudar como as pessoas utilizam a sua experiência para tomar decisões no terreno, tentando perceber como os bombeiros profissionais lidam e operam sob pressão e incerteza nos seus ambientes de trabalho, confrontados com informações escassas, tempo muito restrito, objectivos ambíguos e condições constantemente alteráveis. A sua investigação tinha como objectivo tentar perceber que factores influenciam para que as pessoas sejam bem sucedidas em situações difíceis e extremas (Klein, 1998). Para melhor compreensão, é apresentada uma situação hipotética, que ilustra esta ideia: o corpo de bombeiros local é chamado para um incêndio urbano, localizado na cozinha de um 1º andar, num edifício habitacional de seis andares. Chegados ao local o Comandante das Operações de Socorro (COS), depara-se com um outro cenário. Foi informado de que há uma vítima desaparecida no interior e o comportamento do incêndio está a propagar-se para os andares superiores. Ao fazerem escolhas difíceis, os chefes de bombeiros não sabem qual irá ser o resultado que vão tentar alcançar no teatro das operações: se avançam para as buscas em vez do combate das chamas, se é preciso pedir reforços, se é preciso evacuar os pisos superiores ou se é preciso ventilar. Mas sabem que têm de fazer alguma coisa. O ambiente da tomada de decisão naturalista é no fundo o ambiente de trabalho de profissionais experientes como os bombeiros, que trabalham em condições usuais e dinâmicas. Segundo Orasanu e Connolly (1993, citados por Klein, 1998), caracteriza-se pela falta de tempo, grau de incerteza, dinâmica do ambiente, experiência do indivíduo, intuição, entre outros. Deste modo, o estudo de Klein (1998), centrou-se no mundo das decisões de alto risco, no estudo de pessoas sob pressão de tempo.

Como estudou

Os investigadores começaram por estudar os bombeiros com o posto de chefe, responsáveis pelos teatros de operações, designados no local como COS. São eles que comandam as operações, estabelecem as estratégias e ditam as ordens no local (Gomes, 2002). São detentores de uma vasta experiência e lidam com situações constantes de perigo de vida quer para si, seus elementos e quer das próprias vítimas. A pesquisa favoreceu que o contacto fosse directo possibilitando observações de campo onde experienciaram e constatarem situações reais e aplicaram entrevistas semi-estruturadas e padronizadas aos sujeitos em estudo, sobre casos de incêndios e acidentes antes, durante e depois das ocorrências. Trataram cada situação como uma história e as entrevistas foram conduzidas à volta das narrações dos COS. Este método, permitiu-lhes chegarem ao contexto da tomada de decisão. Um aspecto importante foi o estudo não ter como objectivo levar as pessoas a contarem histórias, mas sim, os investigadores seleccionarem os sinistros certos a estudar. A fim de saberem o enredo pelas palavras dos chefes, tentaram identificar pontos de decisão. Ou seja, os momentos em que eram possíveis diversos cursos de acção (Klein, 1998).

A que conclusões chegou

Juntamente com a sua equipa, Klein no seu estudo em 1985, concluiu que as pessoas se baseiam num amplo conjunto de competências que são fontes de poder. Essas fontes de poder necessárias em ambientes naturais não são, por regra, analíticas. Entre elas, o autor refere o poder da intuição, da simulação mental, da metáfora e de contar histórias. Assim sendo, A intuição permite fazer uma avaliação imediata de uma situação. A simulação mental possibilita-nos imaginar o curso de acção que a situação poderá vir a tomar. A metáfora permite fazermos a “ponte” com base na experiência, entre a presente situação e algo já vivido. Por último, o contar histórias possibilita fortalecer as nossas experiências, de modo a que na próxima situação que se justifique, as mesmas estejam disponíveis, seja para nós próprios, como para outros (Klein, 1998). Segundo o autor, estas áreas não foram bem estudadas por outros investigadores da decisão. Além disso, o autor entende a experiência como a base para as fontes de poder.

Consequências dos estudos

As conclusões tiradas dos estudos efectuados possibilitaram um conjunto de resultados recentes. Entre eles, permitiram provar de que é possível efectuar estudos fora do contexto de laboratório. Outra consequência, foi de que vieram tirar protagonismo aos modelos normativos. As suposições destes modelos são por norma, muito restritivas. Informações ambíguas e a falta de tempo não possibilitam que funcionem. Logo, presume-se que sejam inadequados ao contexto dos bombeiros, nomeadamente em situações de incêndios urbanos e acidentes de viação.

Mas o grande resultado, fruto das investigações no terreno, originou o modelo de Tomada de Decisão da Primeira Opção Identificada, adequado às pessoas que trabalham sob pressão de tempo e têm de tomar decisões de alto risco sob stress nas envolventes em permanente mudança.

O modelo TDPOI

Na linha do referido por Simon, Klein (1998) considera que o problema dos modelos normativos, passa por suposições de estratégias lineares, sendo ineficazes quando confrontados com ambientes dinâmicos e sob pressão. Ressalta, afirmando “... é pior que inútil...” (Klein, p.156), pois pode prejudicar todo o processo para solucionar problemas, havendo mesmo, o risco de perda de vidas em situações extremas.

Segundo Klein, neste modelo de tomada de decisão, os indivíduos quando confrontados com uma situação que lhes exige uma resposta rápida, eventualmente elaboram alguns cenários, e encaram a situação como protótipo, o que segundo ele, é crucial porque permite detectar padrões familiares, de modo a facilitar a identificação da tipicidade (Klein, 1998). Acabam de certa forma, escolhendo a primeira opção, sem uma análise formal. Na verdade, acabam por fazer uma simulação mental dos resultados desta decisão e, imaginando a realização da opção, têm a oportunidade de averiguar os pontos fracos. Portanto, de acordo com este modelo, a escolha do curso de acção pode ser melhorada. Ou seja, se a primeira opção não funcionar, acabam por considerar outras. Não para encontrar uma melhor, mas para encontrar a primeira que funcione, acabando por ser um processo cíclico. Através deste propósito, foi concebido o modelo de Tomada de Decisão da Primeira Opção Identificada ³.

De acordo com o autor, este modelo de tomada de decisão, aplica-se nos seguintes casos:

- Em situações não rotineiras, em que as condições do ambiente são muito dinâmicas e onde há um alto nível de incerteza;
- Grande pressão de tempo, onde não se permite que o indivíduo racionalmente faça uma análise demorada, de cursos de acção a tomar;
- As pessoas envolvidas são muito experientes no ramo em que actuam, desta forma sentem-se mais confortáveis a tomar decisões rápidas com base na simulação mental;
- Os objectivos não estão bem definidos, o que impede a definição clara dos critérios a serem utilizados para a escolha de diferentes cursos de acção.
- Há informação em falta ou ambígua.

Em suma, este modelo permite perceber como em ambientes característicos dos bombeiros, tidos como dinâmicos, incertos e sujeitos à pressão constante, as pessoas tomam decisões em situações de incêndios e acidentes. Todavia em meios mais estáveis ou situações rotineiras, cujos objectivos são mais claros e definidos, há espaço e tempo para que a pessoa possa comparar diferentes opções, escolhendo, de forma racional, a melhor opção. Ao contrário do modelo da racionalidade limitada, este modelo não parte do princípio de que há uma linearidade no processo. Foi desenvolvido, como explicitado, para operar em ambientes dinâmicos, em permanente mudança e incerteza, o que o torna ideal como ponto de partida, para o estudo proposto.

³ O modelo TDPOI é um exemplo de como as pessoas tomam decisões em ambientes naturais.

II. ESTUDO SOBRE OS FACTORES QUE INFLUENCIAM OS PROCESSOS DE DECISÃO DOS BOMBEIROS PROFISSIONAIS, EM SITUAÇÕES DE INCÊNDIOS URBANOS E ACIDENTES DE VIAÇÃO

Neste capítulo, apresentamos a metodologia, os resultados e as principais conclusões do estudo que efectuámos sobre os factores que influenciam os processos de decisão dos bombeiros profissionais em situações não rotineiras de intervenção.

No sentido de averiguar que factores influenciam o processo de actuação dos bombeiros profissionais nas situações de incêndios urbanos e acidentes de viação, realizámos dois estudos exploratórios. No primeiro pretendemos recolher informação sobre o modo como os bombeiros profissionais, sobretudo os chefes de piquete, preparam, intervêm e avaliam a actuação. No segundo estudo, e baseados nos resultados obtidos no primeiro, pretendemos aprofundar a informação sobre a formação profissional, selecção de chefias e os modelos de organização de equipas dos bombeiros profissionais.

1. Estudo exploratório sobre os factores que influenciam os processos de decisão dos bombeiros profissionais em ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação

Neste estudo, baseados na linha de investigação adoptada por Klein (1998), realizámos um conjunto de oito entrevistas exploratórias.

1.1. Questão de investigação/Objectivos do estudo

As entrevistas realizadas a bombeiros profissionais visaram recolher informação sobre as vivências dos entrevistados de modo a responder à seguinte questão:

Quais os factores que influenciam a tomada de decisão dos Bombeiros Profissionais em ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação?

1.2. Amostra

Entrevistaram-se oito bombeiros profissionais que foram seleccionados com base em critérios de conveniência, todavia pretendeu-se que o grupo fosse constituído essencialmente por elementos com funções de chefia e que apresentasse diversidade relativamente às habilitações literárias e à antiguidade na profissão.

A amostra do estudo foi constituída por 8 bombeiros profissionais, sendo 6 municipais e 2 sapadores. Todos os entrevistados foram do sexo masculino.

Relativamente à antiguidade na profissão, esta variou entre os oito e os trinta e seis anos respectivamente [3 entrevistados trabalham à menos de 20 anos nos bombeiros, outros 3 à menos de 30 anos, 2 têm um tempo de trabalho superior a 30 anos].

O quadro 2 sintetiza as habilitações dos entrevistados.

Quadro 2

Habilitações literárias dos entrevistados.

Habilitações literárias	Número
Licenciatura	1
Frequência Universitária	1
Ensino Secundário	3
9º Ano	2
4ª Classe	1

Em relação à função desempenhada, 4 entrevistados são bombeiros, 1 é subchefe, e 3 são chefes. Todos os participantes no estudo são elementos profissionais no activo das suas corporações, onde exercem as funções de chefe ou o comando de um piquete de serviço.

1.3. Procedimento

As entrevistas foram realizadas presencialmente pelo investigador, no Corpo de Bombeiros Municipais da Figueira da Foz e na Companhia de Bombeiros Sapadores de Coimbra.

Todas as entrevistas foram realizadas individualmente, numa primeira fase aos bombeiros municipais, posteriormente aos sapadores. Inicialmente foi explicado que a entrevista teria uma duração entre os trinta e os quarenta e cinco minutos aproximadamente e que iria incidir sobre as vivências e experiência do entrevistado em situações de incêndios urbanos e acidentes de viação. Foi solicitada a autorização para gravar a entrevista.

1.4. Instrumentos

A informação sobre como os bombeiros profissionais preparam intervêm e avaliam a sua actuação nas situações de incêndios urbanos e de acidentes de viação foi recolhida através

de uma entrevista semi-estruturada. As entrevistas foram baseadas num guião organizado em quatro áreas temáticas: preparação da intervenção, intervenção, avaliação das decisões e factores facilitadores. Para cada um dos temas foram formuladas várias questões.

Inicialmente foi elaborado um pré-guião com perguntas que foram colocadas a bombeiros com experiência de chefia de piquetes. Com base nos comentários recolhidos elaborou-se o guião final (Apêndice 1) com dezanove questões.

1.5. Tratamento dos Resultados

As respostas dos entrevistados para cada questão foram transcritas e analisadas do ponto de vista do seu conteúdo (Apêndice 2), tendo-se para cada pergunta sistematizado a informação relevante (Apêndice 3). Considerou-se como informação relevante a mais referida pelos participantes.

1.6. Apresentação e discussão dos resultados

Seguidamente apresentamos uma breve síntese e análise das respostas dos entrevistados

Preparação da intervenção

Relativamente à preparação da intervenção, globalmente, todos os entrevistados referiram que quando são chamados a intervir numa situação de acidente de viação ou incêndio urbano sentem ansiedade e necessidade de agir. A ansiedade que referem é controlada com a experiência e com o tempo.

“ Não fico nervoso porque isso já foi mais ou menos ultrapassado...”

Relativamente à preparação quotidiana que os bombeiros realizam para estarem prontos a intervir, todos os entrevistados referiram realizar o controlo diário do equipamento e material, definirem e decidirem uma organização para a equipa, distribuindo papéis e realizando treino diário (instrução).

“Diariamente quando não estamos a prestar socorro, estamos a fazer instrução.”

Relativamente às decisões que necessitam de tomar para se prepararem para uma futura intervenção, com base na sua experiência, os entrevistados referiram a escolha de meios materiais e humanos.

“Eu vou apostar em bombeiros que sei que não me vão falhar e que têm mais qualidade em determinada área, que executam de modo eficiente o serviço.”

Em relação à informação que consultam diariamente, constata-se que consultam informação secundária como por exemplo: meteorologia, ordens de serviço, trânsito, entre outras.

“Habitualmente no quartel eu gosto sempre de saber a meteorologia para as próximas horas porque tem influência no nosso percurso e na nossa actuação...”

No que diz respeito à informação que recolhem quando são informados do sinistro, constata-se que por força das circunstâncias, recolhem o mínimo de informação para terem conhecimento da ocorrência e por conseguinte fazerem uma primeira previsão.

“Procuro recolher informações como o tipo de ocorrência, o local, o tipo de edifício, a estrada o sentido e o km e pouco mais, porque não há tempo a perder. Durante o trajecto peço mais informações à central de comunicações.”

Relativamente à elaboração de cenários e definição de objectivos, têm por hábito fazê-lo, com base em situações anteriores e na experiência profissional. Para se precaverem, idealizam cenários difíceis.

“A minha experiência leva-me a não imaginar cenários pequenos e fáceis mas sim a pensar no pior.”

No que diz respeito à previsão dos recursos necessários, é feita através da informação com base em dois pré-requisitos. O primeiro é a quantidade da informação recolhida, nomeadamente no maior número de informações. O segundo é a qualidade, ou seja, se é proveniente de fontes seguras.

“Tudo depende da informação que o operador de central recolhe. Eu dou uma importância acrescida à informação. A partir daí não podemos exagerar nos meios a afectar nem que estes sejam escassos. Porque não podemos imaginar cenários terríveis, para uma situação em que não temos informação para isso.”

Relativamente ao planeamento da intervenção, de um modo geral, todos os entrevistados referiram que consultam os subordinados para tomar decisões.

“Sim para saber se têm outra ideia. Apesar de serem mais novos nesta profissão têm a sua experiência como nós, vêm a mesma situação de maneira diferente e alguns têm ideias brilhantes.”

Relativamente à consulta da hierarquia, no decurso do planeamento da intervenção, Por norma só contactam quando a situação ultrapassa as suas competências.

“No decurso do planeamento da intervenção por norma não o faço. No local se tiver alguma dúvida sim, porque eles têm mais experiência e cenários que me podem ajudar a ser mais rápido na actuação.”

Segundo as respostas dos entrevistados, podemos compreender que todo o processo de preparação é feito por um conjunto de procedimentos de rotina, assente maioritariamente na experiência dos bombeiros com funções de chefia. De acordo com Klein (1998), decisores experientes são uma das características dos ambientes de tomada de decisão naturalista. Segundo o seu estudo, calcularam que os decisores em menos de 1 minuto, tomam cerca de 80 por cento das suas decisões. É comum no âmbito dos bombeiros profissionais ouvir-se a expressão “Nós saímos ao minuto”.

No que diz respeito a objectivos, apesar de as respostas não serem muito explícitas, praticamente todos definem objectivos gerais como apagar o incêndio, salvar vidas e bens, entre outros. Porém, os objectivos já estão por norma definidos segundo os algoritmos “Marcha Geral das Operações”, para os incêndios urbanos (Castro e Abrantes, 2002) e o “Método de Saver”, para os acidentes de viação (Oliveira, 2005). Ou seja, estas linhas orientadoras características dos modelos racionais, relacionam-se com os objectivos a ter em conta, em cada uma das fases durante as manobras, e auxiliam na tomada de decisão para a resolução do problema.

Intervenção

Relativamente à intervenção, maioritariamente os entrevistados, quando chegam ao local do sinistro, referiram que sentem pressão, nervosismo e ansiedade generalizada. Identificando a situação como padrão, sentem um novo vigor e alguma diminuição da pressão.

“Quando chego ao local do sinistro e me apercebo que consigo resolver a situação rapidamente sinto um grande alívio.”

Em relação ao reavaliar a situação no local, por norma os entrevistados reavaliam, para garantir uma supervisão dos trabalhos porque têm a consciência situacional, ou seja, têm a percepção exacta do que está acontecendo ao seu redor.

“Sim costumo, no decorrer e até ao fim. Porque tudo tem de ser visto e acompanhado, nada pode ficar para trás.”

Relativamente ao ajuste das decisões nas ocorrências, em virtude das condições de trabalho serem dinâmicas e em constante mudança, todos os entrevistados realizam ajustes sempre que se justifique, após avaliação da situação, podendo originar novos cursos de acção.

“Sim, faço isso várias vezes. Por vezes vale mais ajustar uma decisão do que por capricho mantê-la sabendo que ela está errada porque depois as consequências vão ser muito maiores.”

Em relação a situações imprevistas, para tomarem decisões, os entrevistados baseiam-se na informação adicional recolhida no local, na formação técnica e na utilização da fonte de poder - metáfora que segundo Klein (1998), permite que nos baseemos na nossa experiência, fazendo a ponte entre a situação actual e algo vivido.

“Por norma baseio-me na minha experiência recorrendo a cenários anteriores e à formação, que me levam a deduzir o que poderá vir a acontecer a seguir. Mas basicamente é a experiência.”

Segundo as respostas dos entrevistados, apesar de sentirem uma grande “carga” emocional até chegarem ao local, constatamos novamente que, a experiência destaca-se pelo conteúdo no número das respostas. Porém, no decorrer das operações de socorro, os entrevistados usualmente fazem uma avaliação constante da situação, como podemos verificar na afirmação “É uma obrigação pois o cenário vai mudando.”, de forma a identificarem os pontos fracos e encontrarem maneiras de os evitar, porque com base na sua experiência e formação, têm a plena consciência situacional do que está a ocorrer no ambiente onde estão inseridos. Se for o caso, de acordo com Klein (1998), avaliam a primeira opção tomada para melhorá-la, através da fonte de poder - simulação mental.

Avaliação das decisões

Relativamente à avaliação das decisões, globalmente todos os entrevistados no final da intervenção, costumam avaliar as suas decisões pelos cursos de acção que tomaram, no decorrer das manobras.

“Sim, costumo fazer em equipa preferencialmente no terreno. Abordo a nossa prestação e serviço no sentido de evoluir.”

Em relação aos critérios que utilizam para avaliar a decisões tomadas, de um modo geral, os entrevistados têm em consideração as ordens cumpridas, a estratégia definida, o desempenho da equipa e os conhecimentos técnicos.

“Nós para tomarmos decisões temos de ter os pés bem assentes no chão. Os anos também ensinam, isto é, o calo de um bombeiro mais velho. Ou seja, os meus conhecimentos, a experiência e as ordens cumpridas.”

Em relação ao sucesso da intervenção, globalmente, os entrevistados referem que é bem sucedida quando se salvam vidas e bens, minimizam-se estragos e existe trabalho em equipa. Dois entrevistados também referiram o uso e aplicação dos algoritmos “Marcha Geral das Operações” e do “Método de Saver”.

“Uma intervenção bem sucedida é quando somos capazes de colocar na nossa actuação o nosso sentido profissional.”

De acordo com os entrevistados, constatamos que ao tomarem decisões, fazem uso da avaliação singular que é baseada no satisfatório. Deste modo seleccionam a primeira opção que funciona. Esta estratégia faz todo sentido para os bombeiros devido à pressão de tempo a que estão sujeitos (Klein, 1998). Terminada a intervenção, por norma é usual, todos procederem à avaliação das suas decisões. Para tal, utilizam vários critérios onde se destaca a experiência e a formação, entre outros.

Factores facilitadores

Relativamente ao que facilita a preparação para a intervenção em incêndios urbanos e acidentes de viação, globalmente os entrevistados referiram a formação e o treino.

“É evidente que o que facilita a preparação é a instrução e a formação que nós bombeiros temos e devemos continuar a ter.”

Relativamente ao que facilita a intervenção, globalmente os entrevistados referiram uma boa liderança, espírito de equipa e conhecimentos técnicos.

“Novamente a formação, os conhecimentos técnicos, calma, um bom estado de espírito, uma boa liderança com ordens claras e concisas e confiança dentro da equipa.”

De acordo com as respostas dos entrevistados, para além de outros factores mencionados, destacamos a experiência e a formação como relevantes. Entendemos que a experiência é decisiva neste ambiente dinâmico e característico dos bombeiros, onde uma má decisão pode pôr em risco vidas humanas. Segundo Klein (1998), os decisores experientes são aqueles que fazem opções de alto risco. Baseiam-se na sua experiência para saber o que fazer. Logo, esta é por si só, um factor facilitador. Um outro factor importante é a formação. Ela é mencionada repetidamente pelos entrevistados. No que respeita à formação, de acordo com os entrevistados, existe carência na área da liderança de equipas. Por último, constatamos que presentemente a formação dos bombeiros que exercem funções de chefia está mais vocacionada para a parte técnica, no “saber fazer”.

2. Estudo sobre a opinião que os comandos têm sobre a formação profissional, selecção de chefias e a organização de equipas

A decisão sobre a pertinência da realização deste segundo estudo exploratório baseou-se na informação recolhida junto dos bombeiros com funções de chefia no primeiro estudo, onde se constatou que a experiência e a formação profissional são factores influenciadores na intervenção dos bombeiros em ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação.

Assim, neste tópico, apresentamos a metodologia utilizada, os resultados e as principais conclusões do estudo, que teve como objectivo a recolha da opinião de comandantes de bombeiros sobre a formação profissional que está a ser ministrada aos bombeiros, o perfil das chefias e a organização das equipas.

2.1. Questão de investigação/Objectivos do estudo

As entrevistas realizadas visaram recolher a opinião de comandantes e delegados sindicais sobre a formação profissional dos bombeiros de modo a responder às seguintes questões, qual a opinião dos comandantes e delegados sindicais sobre:

- A formação profissional que está a ser ministrada aos bombeiros na actualidade;
- Os critérios de selecção das chefias;
- O modelo de organização das equipas de bombeiros.

2.2. Amostra

A amostra do estudo foi constituída por 6 participantes, sendo 4 comandantes e 2 delegados sindicais. Todos os entrevistados foram do sexo masculino.

Relativamente à antiguidade no cargo, esta variou entre os 11 meses e os 8 anos respectivamente [O comando é exercido por um à 11 meses, outros dois exercem-no à 2 e 5 anos, e um comandante à 8 anos]. Em relação aos delegados sindicais, além da defesa dos associados são bombeiros de carreira.

Em relação à função desempenhada, constata-se que um é comandante operacional nacional, dois são comandantes dos bombeiros sapadores e um dos bombeiros municipais. Os dois delegados sindicais, um pertence à Associação Nacional dos Bombeiros Profissionais e outro ao Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local, ambos são bombeiros no activo.

O quadro 3 sintetiza as habilitações dos entrevistados.

Quadro 3

Habilitações literárias dos entrevistados.

Habilitações literárias	Número
Licenciatura	5
6º Ano	1

2.3. Procedimento

As entrevistas foram realizadas presencialmente pelo investigador em vários locais. Entre eles, no Corpo de Bombeiros Municipais da Figueira da Foz, na Companhia de Bombeiros Sapadores de Coimbra, no Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa e na sede da Autoridade Nacional de Protecção Civil.

Todas as entrevistas foram realizadas individualmente. Inicialmente foi explicado que a entrevista teria uma duração entre os quarenta e cinco e os sessenta minutos aproximadamente e que iria incidir sobre a opinião dos entrevistados sobre a formação profissional dos Bombeiros. Foi também solicitada autorização para gravar a entrevista.

2.4. Instrumentos

A opinião dos entrevistados sobre formação profissional, liderança e organização de equipas dos bombeiros profissionais, foi recolhida através de uma entrevista semi-estruturada. As entrevistas foram baseadas num guião organizado em sete áreas temáticas: formação contínua, selecção e recrutamento, formação diária, treino de simulação, protocolos de actuação, liderança e organização de equipas. Para cada um dos temas foram formuladas várias questões. O guião final incluía 22 questões (Apêndice 4).

2.5. Tratamento dos Resultados

As respostas dos entrevistados para cada questão foram transcritas e analisadas do ponto de vista do seu conteúdo (Apêndice 5), tendo-se para cada pergunta sistematizado a informação relevante (Apêndice 6). Considerou-se como informação relevante a mais referida pelos participantes.

2.6. Apresentação e discussão dos resultados

Seguidamente apresentamos uma breve síntese e análise das respostas dos entrevistados.

Formação contínua

Relativamente à formação contínua (FC), os entrevistados de um modo geral referem que esta não está uniformizada e também não é adequada, porque não satisfaz as necessidades dos bombeiros. Não há um modelo de FC para os bombeiros profissionais, e em muitas corporações ela é idêntica à dos bombeiros voluntários. Porém há um participante que defende que ela deve ser igual, quer para os bombeiros profissionais, quer para os bombeiros voluntários.

“Ela satisfaz de certo modo aquilo que são as necessidades momentâneas, mas necessita de uma grande actualização no que respeita à própria questão das chefias, da organização das chefias, recursos humanos, e para aquilo que são as necessidades básicas.”

Relativamente à certificação, sobre este assunto é também de enfatizar que alguns dos entrevistados referiram que seria importante criar uma correspondência entre a formação profissional dos bombeiros e níveis de qualificação profissional, habilitações literárias ou graus.

Veja-se a título de exemplo, o Comando do Regimento Sapadores Bombeiros, que efectuaram um protocolo com uma instituição universitária.

“... nós, Regimento, fizemos uma caminhada no sentido de que o homem que é formado na Escola do Regimento tenha um reconhecimento académico da parte da faculdade. Se ele quiser dar o salto para uma licenciatura, a formação que lhe foi dada aqui na escola vai ser reconhecida com unidades de crédito nessa licenciatura.”

No que respeita aos conteúdos da formação, existe uma referência de que deveriam ser modernizados e que seria importante introduzir novos temas na formação.

“... por exemplo, cursos na área do planeamento de emergência, planeamento operacional, cursos ligados à logística, que não existem, logística no que diz respeito à sustentação das operações, cursos ligados à segurança do ponto de vista de quem está comandar ou a gerir estrategicamente a operação.”

Alguns entrevistados referiram também a necessidade de a formação profissional dos bombeiros adoptar novas metodologias e integrar uma componente mais prática, adaptada às situações reais.

“... isso é uma situação que tem de ser revista, até porque na formação dos bombeiros há um pressuposto errado, aposta-se muito na situação de sala quando esta deveria ter uma componente 75% prática e a restante ser teórica.”

Por outro lado, os entrevistados salientaram a necessidade de avaliar a formação que está a ser ministrada.

“... fazendo um programa de formação, esse programa deve ser avaliado regularmente para se introduzirem correcções que têm a ver com a evolução do próprio risco.”

Em relação aos requisitos académicos para o acesso à actividade, três comandantes defendem que as habilitações poderiam ser reduzidas para o 9º ano, para melhor aproveitamento de novos candidatos e recursos, nomeadamente de pessoas habilitadas em actividades mais práticas e manuais, que lidam com ferramentas. São essas pessoas que no ambiente de trabalho dos bombeiros, são os executantes dos serviços.

“Mas admito a hipótese que o homem que quisesse ser bombeiro profissional, pudesse entrar na recruta, não com o 12º mas com o 9º. Isto permitia que o sector profissional fosse buscar um leque de pessoas que são do ponto de vista operacional e da condição de cidadão muito boas para o sector, e que desta forma ficam fora.”

Salienta-se que vários entrevistados consideraram que seria muito pertinente a existência de uma academia para os bombeiros profissionais à semelhança do que existe a nível internacional como por exemplo em Inglaterra (TFSC 2009).

“Eu acho que deveria haver efectivamente um local, uma escola, chamem-lhe o que quiserem, onde os bombeiros pudessem efectivamente ser formados desde a entrada até atingirem o nível de comandantes, deveria existir uma academia onde os bombeiros pudessem ter formação, igual para toda a gente. Algo idêntico às forças armadas, que têm as suas escolas de base.”

Formação diária (instrução)

Todos os entrevistados consideraram importante a prática e realização da instrução. Porém, como não há um organismo que a supervisione a nível nacional, cada corporação realiza-a à sua maneira. Todavia, há corporações onde o treino diário não ocorre ou é deficiente. Para complicar, alguns quartéis não têm as condições ideais para a sua execução.

“Cada qual está por si, não é... andam a fugir uns dos outros. Poderá haver locais onde a instrução é bem dada e há outros locais onde isso não acontece.”

Um aspecto importante está relacionado com a qualidade da formação. De um modo geral não há um controlo e acompanhamento da formação diária no que respeita ao perfil dos formadores e aos conteúdos. Segundo um dos comandantes, a instrução depende da forma como ela é ministrada pelos chefes dos piquetes.

“A nossa formação diária ainda que tenha algumas vezes o acompanhamento dos formadores da ENB, ela é dada maioritariamente pelos chefes dos piquetes com base na sua experiência.”

Treino de simulação (simulacros)

Podemos verificar que de um modo geral, os participantes concordam que os simulacros são úteis para a detecção de falhas e treino de trabalho em rede com as várias entidades envolvidas na protecção civil. Servem como uma oportunidade de preparação e articulação com outras forças de protecção civil, permitem o diagnóstico de acontecimentos não previstos e a gestão de meios e recursos.

“Servem acima de tudo para darem uma maior sustentabilidade naquilo que eu poderei fazer numa situação real, ou seja auto-corrigir. Penso que são extremamente úteis.”

“O simulacro tem de ser visto como proporcionando duas coisas: articulação, comando operacional, articulação com outros agentes de protecção civil, e oportunidade de formação contínua...”

Protocolos de actuação

Em relação aos protocolos de actuação, maioritariamente todos os comandantes são defensores da introdução e aplicação dos mesmos. Porém, a maioria concorda que não devem limitar a forma de actuar, devendo os bombeiros terem capacidade para se adaptarem às situações.

“Protocolos, sim senhor, mas com a flexibilidade necessária para se poder improvisar na altura”.

“Quer dizer que o meu plano tem de ser de tal forma flexível que me permita adaptar o plano à situação real. E os procedimentos são precisamente a mesma coisa. Eu lembro-me que aqui há 20 anos houve um exercício aqui na cidade de Lisboa, e o exercício previa a evacuação dos indivíduos da estação de Santa Apolónia para Coimbra... mas qual Santa Apolónia? Se houvesse um sismo em Lisboa Santa Apolónia caía!”

Seleccção e recrutamento

No que diz respeito à selecção e recrutamento, constata-se que de um modo geral todos os entrevistados concordam com a actual processo e consideram suficientes os testes e provas. Porém entendem que deveriam ser uniformizados a nível nacional.

“Penso que se aplica distintamente de autarquia para autarquia. Acho que deveria haver um método único, uniformizado a nível nacional.”

Um outro dado importante é o facto de referirem a introdução de testes psicotécnicos para completar o processo, com o objectivo de se apurar o perfil psicológico e motivacional dos candidatos para a profissão.

“Os psicotécnicos são fundamentais, para se perceber se a pessoa tem o perfil adequado.”

Liderança

Podemos inferir que há falta de formação sobre liderança direccionada para as questões das relações interpessoais e do grupo. Há um participante que defende que para além da formação, a experiência que se vai ganhando ao longo da progressão na carreira também é importante.

“Isso não existe. É a tal falta de formação...”

“Eu acho que é fundamental a partir de determinada altura na carreira de bombeiro existir formação sobre comando, liderança, resolução de conflitos entre outros. É importantíssimo, porque o chefe, o líder, o COS, é ele que vai fazer congregar todos os esforços. Se ele tiver formação e sensibilidade e jeito para aquilo, a gestão da equipa será muito melhor.”

No que diz respeito aos critérios regulamentados para o acesso a funções de chefia, todos os entrevistados concordam com eles. Todavia metade dos entrevistados sugere a introdução e aplicação de testes psicotécnicos para avaliação do perfil dos candidatos.

Relativamente a este assunto, entendemos que não basta que os candidatos sejam aprovados em acções de formação para chefias e, aos melhores classificados, lhes seja atribuído formalmente o comando de um grupo de pessoas. Faz todo o cabimento que dentro dos critérios estabelecidos, os candidatos também sejam sujeitos a testes psicotécnicos, com o objectivo de se verificar se são detentores de algumas características de liderança que possibilitará um melhor desempenho na liderança de equipas de trabalho.

“Penso que os critérios regulamentados estão bem, mas a parte dos testes psicotécnicos também são importantes.”

Em relação às características essenciais que um chefe deve ter, de um modo geral, afirmaram: experiência e conhecimentos técnicos, formação, bom senso, auto-controlo, capacidade de decisão, capacidade para ouvir os subordinados e respeito por eles.

“Formação, competências e capacidade de comando. E bom senso é essencial para comandar homens.”

“E o conhecimento técnico, o chefe tem sempre de mostrar que tem conhecimento técnico, que tem adequação técnica, que tem bom senso, que sabe avaliar as situações, que não entra em histeria, que não entra em parafuso, que sabe o que é que está a fazer...”

Organização das equipas

Constata-se que de um modo geral, todos concordam com a mobilidade dos bombeiros entre piquetes de serviço, isto é, na rotatividade dos elementos entre os piquetes do mesmo corpo de bombeiros. A mobilidade evita maus hábitos dentro das equipas. É de salientar que se uma permanência excessiva pode levar a maus hábitos, por outro lado, pode ser benéfica no sentido de criar automatismos dentro dos piquetes. Segundo Klein (1998), as equipas necessitam de aprender de diversas formas, entre elas, como obter novos procedimentos, abandonando atitudes ineficazes e descobrindo práticas mais eficientes.

“Entendo que nos piquetes para trabalharem bem os indivíduos devem “rodar” se isto trazer mais valias para a equipa. Mudar só por mudar não concordo, estamos a perder a proficiência dessa equipa.”

Em relação à organização e gestão das equipas, dois entrevistados referem que estas devem ser constituídas pelo comando e chefias e devem ser heterogéneas, para incluir pessoas com diversas capacidades e habilidades.

“Na constituição do piquete tem de haver bombeiros para além da formação base, com várias outras formações para que o chefe tenha ao seu dispor um leque variado de recursos humanos perante as situações com que se depara.”

No que diz respeito aos apoios psicológicos e aos seguros de vida e protecção profissional para bombeiros, de um modo geral concordam com a existência de ambos. Há um comandante que defende que devia constar na formação, a preparação psicológica dos bombeiros, porque estes estão sujeitos constantemente a enfrentar a morte e outras situações traumatizantes, potenciadoras de stress pós-traumático.

“... há situações deveras traumatizantes como os acidentes de viação. Um exemplo foi o de um colega que teve um acidente e o piquete de serviço saiu daqui para ir socorrer o colega que estava encarcerado e que veio a falecer.”

“Penso que nesse sentido os seguros que existem não são maus. Mas, em termos de apoio psicológico, este não existe. Neste país infelizmente qualquer bombeiro que fique acidentado, traumatizado ou perde um familiar, fica por sua própria conta.”

Em síntese, das entrevistas efectuadas aos comandantes relativamente à formação profissional, constatou-se que estes consideram que deverá existir uma maior uniformização da formação a nível nacional. Existindo entrevistados que referiram que seria importante criar uma academia de bombeiros em Portugal, tal como existe noutros países. Isto facilitaria a certificação da formação.

A certificação da formação e a correspondência entre níveis de formação e graus académicos poderá ser uma tendência no futuro. A este respeito salienta-se que algumas corporações têm projectos de protocolos com entidades externas, nomeadamente, com Universidades para o reconhecimento de competências. Outro aspecto referido foi a avaliação da formação que deveria ser intensificada e aperfeiçoada, no que respeita a conteúdos, metodologias e duração das acções.

Todos os entrevistados, referiram a importância dos exercícios de simulação (simulacros) e dos protocolos de actuação “Marcha Geral das Operações” e “Método de Saver”. Todavia consideraram que estes devem ser aplicados de forma flexível. Klein (1998), refere que os protocolos podem induzir em erro, sugerindo que os passos devem seguir uma sequência linear. Por vezes, há situações em que esses passos não são seguidos à regra ou pela falta de experiência do chefe ou porque não são exequíveis em determinados momentos no decurso das manobras, em função das características do sinistro.

Para o desempenho de funções de liderança, os entrevistados foram unânimes em referirem o papel da formação e da experiência. No entanto, consideram que há ainda muito para ser desenvolvido no que respeita à formação em liderança. Salientam também a importância da existência de uma avaliação do perfil psicológico dos bombeiros que ascendem a funções de chefia.

A relevância que os comandantes dão à experiência, está em consonância com o modelo de Klein. Segundo este autor (1998), os militares ao contrário dos bombeiros, por não travarem muitas guerras, baseiam-se no treino para se manterem operacionais. Os bombeiros, por combaterem inúmeros incêndios são detentores de uma enorme experiência. Além disso, havendo sempre incêndios para combater, combatem um adversário não armado e que não

muda de tática. Logo, a experiência adquirida, ano após ano, vai sendo aplicada posteriormente.

A nível da organização das equipas, de um modo geral todos concordam com a mobilidade dos bombeiros, pela troca de experiências que permite e para não permitir a criação de vícios de actuação.

Relativamente aos apoios psicológicos, todos os entrevistados consideram que eles são reduzidos ou quase inexistentes e que fazem falta, quer para os bombeiros, quer para as suas famílias. Houve quem referisse que a formação para enfrentar situações traumáticas e para apoiar as vítimas no imediato, deveria fazer parte da formação dos bombeiros.

CONCLUSÃO

Na primeira parte da Dissertação apresentámos alguns modelos sobre o processo de tomada de decisão que permitem compreender como o ser humano, ser com limitações cognitivas a nível do processamento de informação, toma decisões para resolver problemas.

Como pretendemos estudar o processo de tomada de decisão dos bombeiros profissionais em situações não rotineiras de intervenção, efectuámos uma breve caracterização dos bombeiros profissionais portugueses e do ponto de vista teórico enfatizámos o Modelo da Tomada de Decisão da Primeira Opção Identificada (TDPOI) de Gary Klein, entre outros.

Relativamente aos estudos empíricos efectuados, no primeiro estudo recolhemos informação sobre as vivências dos bombeiros profissionais face a situações de incêndios urbanos e acidentes de viação. Pretendíamos identificar os factores que influenciam o seu comportamento e a qualidade da intervenção nestas situações.

A informação recolhida revelou que a formação profissional e a experiência são factores determinantes para a actuação dos bombeiros em situações dinâmicas, quando estão sujeitos à pressão de tempo e as capacidades físicas e psicológicas são testadas e levadas até ao limite.

Nas circunstâncias em que uma má decisão pode ser fatal para o próprio e para a equipa, as chefias dos bombeiros parecem decidir com base na experiência, o que lhes permite identificar padrões análogos na situação. A formação, o treino diário, os simulacros e a avaliação das intervenções facilitam também a capacidade de formular e aperfeiçoar cenários de intervenção.

No segundo estudo pretendeu-se recolher informação sobre a opinião dos Comandantes dos Bombeiros relativamente à formação profissional, aos critérios utilizados para a selecção de chefias e sobre a organização das equipas.

Os resultados revelaram que, a formação contínua, parece não satisfazer as necessidades dos bombeiros profissionais, porque não é uniformizada e articulada com carreira. Entendemos que seria pertinente a Escola Nacional de Bombeiros com a responsabilidade da formação técnica dos bombeiros portugueses ou outra entidade estatal rever esta situação.

Relativamente à instrução diária, é conhecida a importância da mesma para operacionalizar procedimentos e reforçar técnicas. Constatámos que não há um organismo que supervisione esta formação a nível nacional. Isso leva a que cada corporação a realize por

iniciativa própria com os meios e recursos ao seu dispor, o que poderá pôr em causa a operacionalidade dos seus elementos em algumas áreas, bem como a uniformização dos procedimentos. Deste modo, entendemos que deveria haver uma entidade, nomeadamente a Autoridade Nacional de Protecção Civil a supervisionar a formação diária de modo a garantir a uniformização e mais rigor.

Em relação à selecção de chefias, os resultados mostraram que os critérios são adequados. Porém, o que não estará adequado são as condições de progressão. Constatamos e entendemos que a introdução e aplicação de testes psicotécnicos como complemento das restantes provas, é fundamental para avaliação do perfil dos candidatos. Estes permitiriam seleccionar os candidatos com as características mais adequadas para as funções de liderança e condução de equipas.

Em termos de organização das equipas, os resultados revelaram que devem ser constituídas pelo comando e as chefias. Relativamente à mobilidade dos elementos, esta é benéfica, porque serve de prevenção contra a inércia e a aquisição de maus hábitos. Por outro lado, a permanência na equipa, possibilita a criação de laços de camaradagem e automatismos a nível de procedimentos, enriquecendo a experiência e facilitando a capacidade de actuação dentro dos piquetes.

Concluimos assim que, a experiência e a formação são dois factores que influenciam a tomada de decisão dos bombeiros com funções de chefia. A experiência possibilita-lhes desempenhar uma variedade de tarefas difíceis e fazerem opções de alto risco. Cada experiência adquirida, pode servir como uma base de recurso. As chefias ao confrontarem-se com novas situações, servem-se desse conhecimento contido “numa bolsa” de experiências, imagens e histórias, estendendo-as mesmo para situações nunca antes enfrentadas.

Em relação à formação, esta proporciona aos bombeiros do ponto de vista cognitivo, uma melhor preparação através do reforço e aquisição de novos conhecimentos. Por outro lado, proporciona ao bombeiro experiências, desenvolvimento de capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidos para o exercício das suas missões. Porém, constatamos necessidades e preocupações que são desafios actuais, sendo urgente a sua revisão. Deste modo, torna-se necessário proporcionar, cada vez mais, uma adequação da formação às necessidades reais, que mudam a cada instante.

Esta investigação põe assim em evidência estes dois grandes factores que estão na base da tomada de decisão. A experiência, por um lado e, por outro, a formação. Entendemos que, quer um elemento, quer outro, sustentam decisões, que se podem considerar satisfatórias face ao ambiente em que ocorrem, caracterizado por incerteza e pelo alto risco.

Limitações do estudo

Relativamente às limitações do estudo, refere-se o facto dos bombeiros terem sido entrevistados por critérios de conveniência.

Sendo um estudo qualitativo, apresenta as limitações inerentes a este tipo de estudo: permite recolher informação aprofundada, mas não permite generalizar conclusões.

Por ser um estudo exploratório, a informação recolhida, tem sobretudo o valor heurístico, podendo servir de base a investigações futuras.

Recomendações para futuros estudos

Com a realização deste trabalho procura-se contribuir para um melhor conhecimento e entendimento da tomada de decisão em ambientes dinâmicos e sob pressão, característicos dos bombeiros profissionais. Assim sendo, e de entre inúmeras possibilidades de propostas, aqui ficam algumas:

1. Partir do modelo proposto que foi desenvolvido por Klein no ponto 2.3, adaptá-lo para aplicação em futuras acções de formação sobre liderança para chefias;
2. Elaborar um instrumento que ajude a avaliar a qualidade das decisões em ambientes da tomada de decisão naturalista;
3. Investigar a influência do stress na tomada de decisão.

BIBLIOGRAFIA

- Castro, C. F. & Abrantes, J. M. B. (2002). *Combate a Incêndios Urbanos e Industriais*. Sintra: Escola Nacional de Bombeiros
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cardoso, C. (2007). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (6ª ed.). Lisboa: Editora RH, Lda.
- Costa, J., Melo, A. (2006). *Dicionário da Língua Portuguesa*. Porto: Porto Editora
- Escola Nacional de Bombeiros (2001). *Bombeiros – Perfis funcionais*. Sintra: ENB
- Escola Nacional de Bombeiros (2003). *Plano Geral de Formação*. Sintra: ENB
- Giddens, A. (2008). *Sociologia* (6ª ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian
- Gomes, A. (2002). *Manual de Comando Operacional*. Sintra: Escola Nacional de Bombeiros
- International Association of Fire Chiefs & National Fire Protection Association. (2010). *Fire Officer: Principles and Practice, second edition*. United States of America: Jones and Bartlett Publishers
- Klein, G. (1998). *Sources of Power: How People Make Decisions*. United States of America: Massachusetts Institute of Technology
- Klein, G. (2001). *Fontes do Poder – O modo como as Pessoas Tomam Decisões* (S. Raimundo, Trad.). Lisboa: Ed. Instituto Piaget. (Trabalho original em inglês publicado em 1998)
- Lehrer, J. (2009). *Como decidimos*. Alfragide: Lua de papel
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. US: McGraw-Hill Inc.
- Teixeira, S. (2005) *Gestão das Organizações* (2ª ed.). Aravaca: McGraw-Hill Interamericana de España S.A.U.
- Oliveira, E. (2005). *Salvamento e Desencarceramento*. Sintra: Escola Nacional de Bombeiros

Capítulo de livro

- Simões, E. (2001). O processo de tomada de decisão. Em J. Ferreira, J. Neves, & A. Caetano (Eds.). *Manual de Psicossociologia das Organizações* (pp. 405-427). Lisboa: McGraw-Hill de Portugal

Artigos de Revista

- Marques, T. (1995). Decisão: Racionalidade e Intuição. *Comportamento Organizacional e Gestão: Instituto Superior de Psicologia Aplicada*, 67-76.
- Tversky, A. & Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science*, 185, 1124-1131.

Artigos de jornal

- Carvalho, P. (2010). Bombeiro morre em incêndio de prédio no centro do Porto. *Público*, 7529, 25.

Legislação

- Lei n.º 27/2006, de 3 de Julho, aprova a Lei de Bases da Protecção Civil
- Lei n.º 48/2009, de 4 de Agosto, altera o Decreto-Lei n.º 241/2007, de 21 de Junho
- Decreto-Lei nº106/2002, de 13 de Abril, estabelece o estatuto de pessoal dos bombeiros profissionais da administração local
- Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de Julho, estabelece a implementação do Sistema Integrado de Operações de Protecção e Socorro (SIOPS)
- Decreto-Lei nº 75/2007 de 29 de Março, estabelece a organização da ANPC
- Decreto-Lei n.º 241/2007, de 21 de Junho, define o regime jurídico aplicável aos bombeiros portugueses no território continental
- Decreto-Lei n.º 247/2007, de 27 de Junho, define o regime jurídico aplicável à constituição, organização, funcionamento e extinção dos corpos de bombeiros
- Despacho conjunto nº 297/2006 (ANEXO I), define a duração, o conteúdo programático, o sistema de funcionamento e de avaliação dos cursos de promoção previstos nos artigos 15º e 16º do Decreto-Lei nº 106/2002, de 13 de Abril
- Despacho conjunto nº 298/2006 (ANEXO I), aprova o regulamento geral do estágio dos bombeiros profissionais

Publicações electrónicas

Carvalho, P. (2010). *Chefe dos sapadores bombeiros morreu em incêndio de prédio em risco no Porto*. Acedido em 15, Novembro, 2010, em <http://jornal.publico.pt/noticia/15-11-2010/chefe-dos-sapadores-bombeiros-morreu-em-incendio-de-predio-em-risco-no-porto-20621249.htm>

Liga dos Bombeiros Portugueses. (2010). *Liga*. Acedido em 19, Outubro, 2010, em http://www.lbp.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=27

Priberam. (2010). *Dicionário Priberam da Língua Portuguesa*. Acedido em 6, Março, 2010, em <http://www.priberam.pt/dlpo/default.aspx>

Porto Editora. (2010). *Infopédia - Enciclopédia e Dicionários Porto Editora*. Acedido em 6, Março, 2010, em <http://www.infopedia.pt/>

Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa. (2009). *Na história*. Acedido em 16, Julho, 2010, em <http://www.rsblisboa.com.pt/default.aspx?canal=3>

The Fire Service College. (2009). *Training: UK Fire & Rescue Services*. Acedido em 28, Novembro, 2010, em <http://www.fireservicecollege.ac.uk/fschome.aspx>

APÊNDICES



Factores que influenciam o desempenho dos Bombeiros Profissionais com funções de chefia, em ocorrências de incêndios urbanos e acidentes de viação.

APÊNDICE 1

Objectivos:

Considerando os Bombeiros Profissionais como uma força composta por elementos que diariamente prestam socorro à população em inúmeras situações, atendendo ao facto destes profissionais serem confrontados com vários factores e riscos (vítimas, familiares, explosões, matérias e ambientes perigosos, o próprio incêndio, outras equipas de socorro, entidades, etc) no decurso da prestação do socorro, têm também de tomar decisões para lidarem com as situações. O objectivo da presente entrevista é:

- 1 – Obter respostas com base na experiência destes profissionais;
- 2 – Obter respostas que permitam à posteriori caracterizar o modo de tomada de decisão usualmente utilizado;
- 3 – Contribuir para o futuro dos Bombeiros Profissionais.

A entrevista incide sobre os processos que influenciam a tomada de decisão pelas chefias (Chefes e Subchefes) de Bombeiros Profissionais em incêndios urbanos e acidentes de viação. Insere-se num projecto de investigação que está a ser realizado no âmbito de uma Dissertação de Mestrado no Instituto Superior Miguel Torga de um colega dos Bombeiros Municipais da Figueira da Foz. Pedimos-lhe que responda com base na sua experiência de Bombeiro Profissional.

É a sua opinião pessoal e sincera que conta, não existindo assim respostas certas ou erradas.

As respostas são anónimas e confidenciais.

Obrigado pela sua colaboração.

Vosso colega

APÊNDICE 1

Preparação da intervenção

- 1 - Quando está de serviço o que sente quando é chamado a intervir numa ocorrência de incêndio urbano (IU) ou acidente de viação (AV)?
- 2 - Quando está de serviço como prepara a intervenção para uma ocorrência de IU e de AV?
- 3 - Que decisões necessita de tomar para preparar uma intervenção para uma ocorrência de IU e de AV?
- 4 - Que tipo de informação consulta antes da intervenção numa ocorrência de IU e de AV?
- 5 - Que tipo de informação recolhe antes da intervenção numa ocorrência de IU e de AV?
- 6 - Elabora cenários e define objectivos quando prepara a intervenção?
- 7 - Em que se baseia para elaborar cenários ou definir objectivos para a intervenção?
- 8 - Como faz a previsão dos recursos necessários?
- 9 - No decurso do planeamento da intervenção, consulta os seus subordinados?
- 10 - No decurso do planeamento da intervenção, consulta a sua hierarquia?

Intervenção

- 11 - O que sente habitualmente quando chega ao local do sinistro?
- 12 - No local do sinistro, reavalia a situação?
- 13 - Habitualmente ajusta as suas decisões nas ocorrências de IU ou AV?
- 14 - Em que se baseia quando tem de tomar decisões face a situações imprevistas no decurso de uma ocorrência de IU ou AV?

Avaliação das decisões

- 15 - Terminada a intervenção, costuma avaliar as suas decisões?
- 16 - Que critérios utiliza para avaliar as decisões que tomou?

APÊNDICE 1

17 - Na sua opinião, quando é que uma intervenção numa ocorrência de IU ou AV é bem sucedida?

Factores facilitadores

18 - Na sua opinião, o que facilita a preparação para uma ocorrência de IU ou AV?

19 - Na sua opinião, o que facilita a intervenção numa ocorrência de IU ou AV?

APÊNDICE 2

Quadro Transcrição Integral - Chefias

Pergunta	Descrição (respostas)	Tema	Significativo
1 - Quando está de serviço o que sente quando é chamado a intervir numa ocorrência de incêndio urbano (IU) ou acidente de viação (AV)?	A – Apesar de saber qual o motivo do pedido de socorro, sinto grande ansiedade por tentar perceber concretamente o que se está a passar. A nível de emoções por exemplo mexe comigo um acidente com vítimas encarceradas. A nível de atitudes sinto uma necessidade muito grande de chegar ao local para ver e ajudar. B - O tempo de bombeiro é tanto que eu já não sinto nada. Já estou tão habituado a ser chamado, mas sinto algum nervosismo, ansiedade a partir do momento em que toca a campainha, a minha preocupação é saber o que se passa. C - Quando sou chamado, a minha principal preocupação é tentar perceber logo de imediato as particularidades do sinistro e o material a envolver no sinistro. Não fico nervoso porque isso já foi mais ou menos ultrapassado, apesar de não ficarmos insensíveis, mas como temos preocupações especiais em relação aos outros bombeiros, temos de pensar nos meios a accionar para a situação. Portanto, a nível de atitudes tento agir. D - 1º que tudo muita responsabilidade pelo acto, adrenalina porque são situações de socorro que mexem com as pessoas independentemente do grau de preparação que elas tenham ou não. Sinto algum nervosismo miudinho e emocionalmente mexe comigo, mas vamos com o tempo a aprender a lidar com isso, é algo humano e intrínseco. E – É um sentimento que não sei explicar, é uma adrenalina. A partir daquele momento o cérebro trabalha só para aquilo. Fico na expectativa e com receio de certas situações. Mas medo não tenho. F – Sendo uma situação fora do normal (UI/AV), em 1º lugar sinto um nervosismo muito grande, porque não sabemos para onde vamos e o que é que vamos encontrar e também porque não há 1 UI e AV igual. Também temos os nossos medos, por exemplo nos AV com crianças encarceradas, que vai fazer uma grande diferença no nosso comportamento. A nível de emoções, fico emocionado mas não interfere por norma com a minha prestação e performance. Quanto a atitudes, é agir imediatamente saindo logo que possível. Costumo também criar cenários do que poderei encontrar.	Preparação da intervenção	Adrenalina, nervosismo e ansiedade controlada, seguida de uma necessidade de agir e ir para o local.

APÊNDICE 2

	G – No momento que é dado o alarme a adrenalina dispara, e sinto ansiedade até chegar ao local. Fico preocupado e mais emotivo se envolver crianças na ocorrência e com o medo de falhar. A nível de atitudes, procuro sair o mais rápido possível para o local. H - Por norma sinto-me um pouco nervoso, porque não sei que tipo de cenário vou encontrar. Procuro “matutar” o que poderei fazer no local. A nível sentimental sinto ansiedade para ver o que me espera e tomar conta da situação. Quanto a atitudes procuro executar o serviço.		
2 – Quando está de serviço como prepara a intervenção para uma ocorrência de IU e de AV?	A – Não existe nenhum protocolo escrito de como se efectua a preparação. Fazemos por tradição. No início do turno por norma enquadro o pessoal nas suas funções e tarefas (UI – 1º e 2º agulhetas e 1º, 2º e 3º auxiliares e motorista. AV – 1º e 2º operadores, socorrista, segurança e assistente geral) que têm de desempenhar. Depois verificamos o material e viaturas. Ao longo do dia dou instrução se não houver serviços. B – A preparação é feita diariamente no início do turno com a verificação e confirmação da operacionalidade das viaturas e do material existente para IU e AV. C – Logo no início do turno, é regra da casa o pessoal ver o material das viaturas e as mesmas. Cada elemento de cada equipa tem uma função específica, ou seja, sabe precisamente o que tem de verificar/confirmar. Diariamente quando não estamos a prestar socorro, estamos a fazer instrução. Ou estamos no socorro ou estamos na instrução. D - Aqui na CBS já existem equipas preparadas e mencionadas numa ordem de serviço, que é mais ou menos cumprida podendo ser alterada mediante as necessidades do Chefe. É habitual no início do turno verificar-se todo o material (viaturas, bombas, ferramentas, etc) se está em condições. Depois a seguir a isso, é feita instrução prática todos os dias de manhã, que servem para treinarmos nas mais diversas áreas incluindo os IU e AV. Ou seja, são criadas situações de fogo urbano, salvamentos, desencarceramento, simulacros entre outros. Isto é trabalho diário de segunda a sexta independente das ocorrências que possam surgir. Existe 1 plano de instrução que tentamos cumprir, contudo às vezes vai de encontro às necessidades dos bombeiros.	Preparação da intervenção	Controle do equipamento (ferramentas, material e viaturas) e reforço das técnicas de trabalho com formação (instrução diária)

APÊNDICE 2

	E – Por norma defino e informo as posições e tarefas dos bombeiros para IU e AV. As viaturas e todo o material são também vistos logo no início do turno. F – Preparo com vistoria do material das viaturas, treino diário, conversas sobre situações anteriores, troca de ideias e informação. Por norma os Chefes vão-se adequando conforme a sua maneira de ser à metodologia existente, mas à protocolos que têm de ser cumpridos para cada uma das ocorrências. G – No meu piquete tenho 1 escala de serviço quer para AV como para IU. Nesta escala criada por nós constam as tarefas para IU e AV de cada Bombeiro para cada dia de serviço. Ou seja, cada elemento tem a sua função específica. Depois diariamente cada elemento faz a verificação do seu EPI, das viaturas e material de cada uma, e é dada formação diária segundo o tema estipulado pelo comando onde a cada elemento está atribuído determinados temas. H – A caminho do local não preparo como deve ser porque sabendo que tipo de ocorrência se trata não tenho mais dados concretos. Com poucos pormenores, vou-me mentalizando e vou tentando assimilar com situações parecidas que já vivi e maneiras de trabalhar idênticas de outros colegas, simulacros e também a nossa formação, para tentar fazer algo mais rápido e adequado à situação em mãos.		
3 - Que decisões necessita de tomar para preparar uma intervenção para uma ocorrência de IU e de AV?	A - Tenho de decidir sobre os meios (qual a viatura mais indicada e se é suficiente por exemplo em virtude das zonas de risco, o haver ou não marcos de incêndio no local, o material e equipamento por exemplo as escadas, etc), o percurso mais rápido, etc. B - Decido e digo aos meus homens quais as suas funções para UI e AV. Cada um deles sabe o que tem de fazer e como fazer. Decido também os meios a levar. C - Independentemente das funções para cada bombeiro estarem atribuídas, se eu achar por questões técnicas que deva mudar 1 elemento, faço-o naturalmente. As decisões fundamentais que eu tenho de tomar, basicamente é escolher os meios afectar para aquele sinistro (em função da amplitude, dimensão, etc) mediante a informação disponível. Esta é a	Preparação da intervenção	Decisão na escolha correcta dos meios (humanos e materiais).

APÊNDICE 2

	minha 1ª decisão, o que não quer dizer que no desenrolar da situação não venha tomar outras. D - Por norma para os AV e IU decido as posições e funções dos bombeiros e a estratégia no percurso e faço 1 gestão dos RH. Aqui no quartel não há tempo, equipamo-nos e pouco mais. Eu como chefe tenho de conhecer as pessoas e isso é muito importante. Porque para sucesso da operação tem de se conhecer as pessoas e pô-las nos sítios certos para desempenharem a missão. Eu vou apostar em bombeiros que sei que não me vão falhar e que têm mais qualidade em determinada área, que executam de modo eficiente o serviço. A nível de meios por exemplo, a minha decisão tem de conjugar com o tipo de IU e o local. E – Com base na informação do pedido de socorro tento imaginar o sinistro e procuro definir e decidir uma estratégia, decido qual a viatura ou as viaturas e por vezes o trajecto. F – Antes de sairmos para o local é fundamental cada 1 saber o que tem de fazer. Normalmente sou eu que decido através de uma escala, as posições de cada bombeiro. Esta escala é rotativa para que todos desempenhem as funções. Outra decisão tem a ver com a escolha da viatura mais adequada para a ocorrência. G – Consoante a situação escolho a viatura mais adequada, confirmo com a equipa se está tudo pronto para sair, e confirmo com a central de comunicações as informações e depois avanço para o local. H - Logo no início do turno é decidido por mim as posições de cada elemento para IU e AV. A caminho ou no local, são tomadas as decisões referentes à ocorrência em si.		
--	--	--	--

APÊNDICE 2

Entrevistados:

A – Bombeiro Municipal há 25 anos, 9º ano

B – Bombeiro Municipal há 36 anos, 4ª classe

C – Bombeiro Sapador há 24 anos, licenciado

D – Bombeiro Sapador há 22 anos, 12º ano

E – Bombeiro Municipal há 19 anos, 9º ano

F – Bombeiro Municipal há 34 anos, 12º ano

G – Bombeiro Municipal há 8 anos, 12º ano

H - Bombeiro Municipal há 11 anos, estudante do 2º ano da Licenciatura de Protecção Civil

APÊNDICE 3

Informação relevante - Chefes

Tema: Preparação da intervenção	
Questões	Saliências das respostas dadas
1 - Quando está de serviço o que sente quando é chamado a intervir numa ocorrência de incêndio urbano (IU) ou acidente de viação (AV)?	- Adrenalina, nervosismo e ansiedade controlada
2 - Quando está de serviço como prepara a intervenção para uma ocorrência de IU e de AV?	- Controle do equipamento
	- Instrução diária
	- Escolha dos meios materiais e humanos
	- Consulta de informação secundária
3 - Que decisões necessita de tomar para preparar uma intervenção para uma ocorrência de IU e de AV?	- Recolha de informação pertinente e complementar
4 - Que tipo de informação consulta antes da intervenção numa ocorrência de IU e de AV?	- De um modo geral, elaboram cenários com base na sua experiência.
	- Praticamente todos definem objectivos gerais (apagar incêndio, salvar vidas e bens, etc).
5 - Que tipo de informação recolhe antes da intervenção numa ocorrência de IU e de AV?	- A previsão é feita com base na informação recolhida (quantidade - no maior número de informações e qualidade – se é proveniente de fontes seguras)
6 - Elabora cenários e define objectivos quando prepara a intervenção?	- De um modo geral consultam os subordinados para tomar decisões
7 - Em que se baseia para elaborar cenários ou definir objectivos para a intervenção?	- Por norma contactam a hierarquia quando a situação ultrapassa as suas competências
8 - Como faz a previsão dos recursos necessários?	
9 - No decurso do planeamento da intervenção, consulta os seus	

APÊNDICE 3

subordinados? 10 - No decurso do planeamento da intervenção, consulta a sua hierarquia?	
Análise dos resultados: Segundo as respostas dos participantes, podemos constatar que com base na experiência, quase todos os chefes, ao prepararem-se para a intervenção, por norma fazem o controlo do equipamento (ferramentas, material e viaturas) e reforço dos conhecimentos técnicos através da instrução diária. Tomam a decisão e determinam as posições dos bombeiros dentro do piquete de serviço (através de uma escala de serviço) e designam as viaturas possíveis a sair para as ocorrências de IU e AV. Previamente consultam informação secundária (meteorologia, estradas cortadas, etc) para se precaverem. Quando são accionados internamente, para o tipo de ocorrências em estudo, sentem adrenalina, nervosismo e ansiedade de forma controlada, seguida de uma necessidade de agir e ir para o local. Porém no compasso de espera entre sair e não sair, recolhem informação pertinente e complementar pela central de comunicações (local, nº de vítimas, etc) muitas vezes ambígua, permitindo-lhes fazer uma previsão dos recursos necessários. Porém, há 3 participantes que não fazem na preparação, somente no local. Podemos perceber que os participantes se baseiam e elaboram possíveis cenários com base na sua experiência e utilizam a fonte de poder metáfora, mediante a pouca informação que detêm. Praticamente todos definem objectivos gerais (apagar incêndio, salvar vidas e bens, etc). Porém, os objectivos já estão por norma definidos segundo os algoritmos. Ou seja, estas linhas orientadoras, dizem-lhes quais os objectivos a ter em conta em cada uma das fases durante as manobras. Há 3 participantes que os referem. Por norma, já a caminho do local, no decurso do planeamento, consultam algumas vezes os subordinados, todavia há 2 participantes que não o fazem. Se entenderem que a dimensão e consequências da ocorrência ultrapassam as suas competências, contactam a hierarquia. No local, têm em consideração a informação recolhida no teatro das operações.	

APÊNDICE 4

Guião de entrevistas - Comandantes



Guião de entrevistas aos Comandantes

Âmbito de uma Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do ISMT – Coimbra.

APÊNDICE 4

Considerando os Bombeiros Profissionais como uma força de Protecção Civil, composta por elementos que diariamente 24 sob 24 horas, prestam socorro à população em inúmeras situações, atendendo ao facto destes profissionais segundo o Decreto-Lei n.º 247/2007, de 27 de Junho, serem confrontados no decurso da sua intervenção com vários factores e riscos, e terem também inúmeras vezes de tomar decisões perante os sinistros com que são confrontados. Muitas destas decisões no local ditam o sucesso ou o fracasso no decurso das operações.

A presente entrevista faz parte de um estudo sobre os Bombeiros Profissionais, a ser realizado no âmbito de uma Dissertação de Mestrado.

Esta entrevista tem como objectivo recolher informação sobre factores que os responsáveis dos bombeiros profissionais consideram pertinentes para o desempenho dos bombeiros nas situações de incêndios urbanos e acidentes de viação.

A entrevista é constituída por temas, que os resultados do 1º estudo efectuado junto de uma amostra de bombeiros profissionais, revelaram serem importantes para a intervenção nas situações atrás mencionadas, nomeadamente sobre formação profissional.

Adicionalmente, pretende-se com este estudo contribuir para um melhor desempenho e futuro dos Bombeiros Profissionais.

É a sua opinião pessoal e sincera que conta, não existindo assim respostas certas ou erradas.

As respostas são anónimas e confidenciais.

Obrigado pela sua colaboração.

Eduardo Joanes, colega/bombeiro do Corpo de Bombeiros Municipais da Figueira da Foz.

APÊNDICE 4

1. Formação contínua

1.1 - Considera que a actual formação contínua (FC) é adequada para os Bombeiros Profissionais (BP)?

1.2 - Considera que a actual FC é suficiente?

1.3 - Qual a sua opinião sobre a qualidade dos programas da formação contínua de BP?

1.4 - Na sua opinião, seria útil os BP terem vários níveis de formação certificada?

1.5 - Na sua opinião, qual a periodicidade que as acções de formação contínua devem ter?

1.6 - Considera suficientes os requisitos académicos para o acesso à actividade de BP?

1.7 - Qual a sua opinião sobre a organização da formação contínua dos BP em Portugal?

2. Formação diária (instrução)

2.1 - Qual a sua opinião sobre a formação diária (FD) que é ministrada nos Corpos de Bombeiros (CB) em todo o país?

2.2 - O que pensa sobre a aferição/controlo da qualidade da formação diária nos CB? (no que respeita ao perfil dos formadores e aos conteúdos e metodologias da formação)?

3. Treino de simulação

3.1 - O que pensa sobre a utilidade dos simulacros para a formação e gestão da actividade dos BP?

3.2 - Qual a sua opinião sobre a forma como decorrem, no que respeita à frequência, organização e avaliação de resultados?

(não acha que se deveria aproveitar os simulacros para se padronizar determinados protocolos de actuação)

4. Protocolos de actuação

4.1 - Na sua opinião qual a utilidade de existência de protocolos de actuação?

4.2 - Qual a importância destes serem uniformizados para todo o país?

APÊNDICE 4

5. Selecção e recrutamento

5.1 - Qual a sua opinião sobre o processo de selecção e recrutamento dos BP?

5.2 - Considera suficientes os testes e provas que estão regulamentados?

6. Liderança

6.1 - Qual a sua opinião sobre a formação em liderança para os BP que estão à frente de grupos de bombeiros (piquetes, equipas, etc)?

6.2 - Qual a sua opinião sobre os critérios regulamentados para o acesso a funções de chefias?

6.3 - Na sua opinião, quais são as características essenciais que uma chefia deve ter para liderar/gerir 1 equipa de bombeiros?

7. Organização das equipas

7.1 - O que pensa sobre a mobilidade dos BP dentro dos piquetes?

7.2 - O que pensa sobre a organização e a gestão das equipas?

7.3 - O que pensa sobre os apoios sociais e psicológicos que existem para os BP:

(seguros de trabalho, a familiares em caso de morte ou invalidez)?

Apoio regular para os BP, que quotidianamente enfrenta situações traumáticas e stressantes?

7.4 - No seu entender, quais são os factores que contribuem para manter estes profissionais altamente motivados e dispostos a dar o seu melhor?

APÊNDICE 5

Quadro Transcrição Integral - Comandantes

Pergunta	Descrição (respostas)	Tema	Significativo
1.1. Considera que a actual formação contínua (FC) é adequada para os Bombeiros Profissionais (BP)?	A – No que diz respeito à totalidade dos BP, como deverás compreender, não conseguirei responder cabalmente à questão. Posso responder no que diz respeito a este CBM. Neste momento não é pelo modelo que adoptamos este ano e que não funcionou bem, considero que a actual formação contínua aqui nos bombeiros está a ser ineficaz. E vamos colmatar isso no ano que vem, em virtude neste ano 2010 temos tentado um novo modelo que não surtiu o efeito pretendido. Mas vamos tentar colmatar as falhas para que a formação contínua tenha um melhor fim do que o actual. B - Actualmente não há um referencial de FC para os BP. Depende muito da unidade onde estão inseridos, esta é a minha ideia. Aqui na CBS somos nós que fazemos esse referencial. Vemos quais são as nossas necessidades de formação, as áreas em questão. Algumas formações são feitas por nós porque temos alguns formadores da ENB e outras são feitas fora. Mas no fundo resulta desta necessidade. Não há, digamos, um referencial próprio. Não sei se poderá ser bom ou mau, mas é a sensação que eu tenho que acontece em termos de BP. C - A FC que está neste momento a ser dada, carece de algum rigor pedagógico naquilo que tem a ver com a sua própria avaliação. <i>Ela satisfaz de certo modo aquilo que são as necessidades momentâneas, mas necessita de uma grande actualização no que respeita à própria questão das chefias, da organização das chefias, recursos humanos, e para aquilo que são as necessidades básicas.</i> Naquilo que tem a haver com investimento futuro, organização de chefias, etc, aí terá de haver uma grande reestruturação. Aliás, nós já o dissemos à ENB, se bem que a escola do RSB está a 1 nível mais superior, os próprios conteúdos programáticos, a avaliação pedagógica, a parte prática e sua sustentabilidade, <i>isso é uma situação que tem de ser revista, até porque na formação dos bombeiros há um pressuposto errado, aposta-se muito na situação de sala quando deveria ter uma componente 75% prática e a restante na teoria.</i>	1 - Formação contínua	A FC não é uniformizada e adequada, porque não há 1 modelo para os BP. Por outro lado, algumas corporações adequam a formação à sua realidade. De uma forma global, todos consideram que deverá ser actualizada e englobar novos temas (entre eles sobre liderança). Contudo, há um entrevistado que defende que ela deveria ser igual seja para BP como para BV.

APÊNDICE 5

	D - Em parte considero que é adequada em determinadas formações que são dadas tanto na ENB como no RSB. Os Sapadores Bombeiros, pecam um pouco pela redução da limitação dos postos de bombeiros em poderem frequentar essas formações. Considero que há cursos que deveriam ser melhorados e adaptados às realidades que vão aparecendo no dia-a-dia. E – Acho que a formação deve ser igual para toda a gente, independentemente da classificação do bombeiro, se é profissional ou voluntário. Ela tem de ser toda igual, tem de ser dada em tempos diferentes, obviamente, o bombeiro profissional terá essa formação durante menos tempo do que o bombeiro voluntário, pois este, pelas suas características, terá de ter essa formação durante mais tempo, ou seja, a carga horária deve ser toda igual, não deve haver qualquer diferença em relação a isso. De qualquer maneira considero que a cargas horárias são excessivas. Em relação àquilo que existe nos outros países, quer na Europa, como nos países ocidentais, mesmo na Austrália, as cargas horárias dos cursos que se dão em Portugal são excessivas, de um modo geral. Não quer dizer que uns cursos não possam estar mais bem adaptados que outros mas, de um modo geral, são excessivas, deviam ser diminuídas. Depois também acho que é preciso adequa-las mais à função ou à categoria do bombeiro. Por patamares obviamente, ao nível de base, ao nível intermédio, depois ao nível de chefias e ao nível mais superior, tendo muito em linha de conta o nível operacional, ou seja, em linha de conta o terreno do homem e não tanto aquilo que agente muitas vezes pensa que o bombeiro de base tem de saber tudo. O bombeiro base tem de saber aquilo que é adequado à sua função e portanto, fazendo isso, nós conseguimos diminuir a carga horária dos cursos, diminui-la, especializa-la mais se calhar. Digamos que ainda há um grande trabalho a fazer na área da formação. Os riscos todos os dias se alteram, a sociedade faz com que eles se alterem e a formação tem de se adaptar a essa nova realidade. Também fazendo um programa de formação esse programa deve ser avaliado regularmente para se introduzirem correcções que têm a ver com a evolução do próprio risco.		
--	---	--	--

APÊNDICE 5

	F - Nós aqui em termos de formação temos 2 patamares a considerar. O que você chama de formação contínua não existe. Há formação em Escola e há a instrução contínua. A formação é aquela que nós consideramos adequada em termos da preparação de um homem, um cidadão, para ser bombeiro profissional, tem a duração de 1 ano, 6 meses em contexto de sala e 6 meses em contexto de ambiente de trabalho. É claro q essa formação deve ser considerada de forma dinâmica, ou seja, consoante a evolução da técnica, temos de adequar também os conteúdos formativos. O regimento considera o berço do sector profissional em termos de formação, está a fazer uma proposta de despacho conjunto relativamente ao conteúdo formativo que existe no sector profissional. Porquê? Porque o último despacho foi aprovado em 2006, até ao presente, a técnica e as metodologias alteraram-se, donde estamos a propor para que na próxima recruta, que há-de ser em Novembro, que vai meter 160 elementos na formação possa ser já adequada às novas realidades, e portanto a formação é fundamental e tem de ser sempre vista do ponto de vista dinâmico. Para nós isso é ponto assente. (A MESMA RESPOSTA CONTINUA NA PERGUNTA SEGUINTE)		
1.2. Considera que a actual FC é suficiente?	A - Não podemos continuar a ter FC através da ENB e do RSB. Nós temos de nos servir da “prata da casa” para ter essa FC. Não considero que a FC seja mais eficaz para o CBM neste momento, por falta de pessoal. Ou seja, o pessoal tem de ter o seu período de descanso. Pretendo que a FC seja pelo menos uma vez por semana nos piquetes e outra geral de 15 em 15 dias. B - Sim considero, mas mediante aquilo que se achar necessário. Eu até acrescentaria mais. A formação que os BP têm daquilo que tenho-me apercebido, é que é mais do que suficiente, é boa. Os BP aqui da CBS têm muita formação. Estão constantemente em formação, constantemente em actualização, é raro o ano que mais de metade dos bombeiros não tenham uma acção de formação qualquer, o que é muito bom comparando com outras instituições e com outros CB’s. C - Numa profissão como a nossa, não pode haver balizas. E porquê, porque a constante evolução dos métodos, o investimento nas próprias viaturas, sector económico, etc, obriga que os bombeiros tenham uma evolução constante. Portanto não podemos ficar parados e		De um modo geral, a FC é suficiente, mas deveria ser modernizada e alargada com mais oferta formativa.

APÊNDICE 5

	limitados. Terá de haver 1 formação contínua e permanente e terá de haver uma outra formação complementar que vá de encontro àquilo que é a evolução do sistema, não só em termos dos materiais, agentes extintores, viaturas, é 1 sector que necessita urgentemente de uma avaliação constante naquilo que tem a ver com a formação, tendo por base como é lógico, sempre os alicerces normais da formação. D - Considero adequada mas não é suficiente, a formação deveria ser mais alargada a todos os bombeiros. E – Eu acho que nós temos a tendência de complicar aquilo que é simples. Acho que os bombeiros desempenham bem a sua função, mas acho que podiam desenvolver-la de outra maneira. O que eu penso da formação é que ela devia ser modernizada. Devia haver mais cursos especializados de curta duração, do que haver cursos de longa duração que abrangem tudo o que se quiser lá pôr dentro e depois há um espaçamento enorme e aquilo não serve para nada. Depois acho que faltam vários cursos... há vários cursos específicos em determinadas áreas que são determinantes. Estou-me a lembrar de, por exemplo, cursos na área do planeamento de emergência, planeamento operacional, cursos ligados à logística, que não existem, logística no que diz respeito à sustentação das operações, cursos ligados à segurança do ponto de vista de quem está comandar ou a gerir estrategicamente a operação. Um dos factores principais que hoje existe é a relação com a comunicação social. Que é a gestão da informação operacional e a gestão da informação pública. São coisas distintas, que podem estar agrupadas, no mesmo curso de formação, são das coisas mais importantes que existem, entre os operacionais, independentemente do nível, e a sociedade... que é uma sociedade de informação, a sociedade em que vivemos. Entra todos os dias informação em nossa casa informação que cria situações de crise onde elas não existem, e portanto a primeira declaração a um órgão de comunicação social vai fazer com que aquela operação seja uma crise ou não, depende da maneira como a questão for abordada pelo operacional que tem essa responsabilidade e não há formação nesta área, é zero... não é zero, digamos, de um a cem é um, e esse um é mau. Este é um campo a explorar e eu acho que deve ser explorado rapidamente, senão perdemos esta guerra rapidamente.		
--	--	--	--

APÊNDICE 5

	F – (EM CONTINUAÇÃO DA RESPOSTA ANTERIOR) Por outro lado o bombeiro profissional não pode ser vista só do ponto de vista da Escola, da Carteira. Tem de ser vista do ponto de vista dinâmico do dia-a-dia, e daí chamamos instrução contínua, ou seja, o nosso profissional no Regimento tem instrução diária, quando não está em actividade operacional, está em instrução. Essa instrução tem a ver com adequar as suas formas de trabalho às realidades, não só do equipamento, automatizar procedimentos, às lógicas de equipa, porque cada vez mais estas estruturas profissionais, aliás todo o sector profissional trabalha em equipa, e as equipas têm de ter um trabalho perfeitamente coordenado, de acordo com os padrões que vão sendo encontrados. Quando falamos da preparação de um bombeiro profissional temos de falar sempre nestas duas vertentes. Uma não é indissociável da outra, e sempre na lógica de que essa formação tem de ter uma perspectiva interna e externa. (RESPOSTA CONTINUA NA PERGUNTA SEGUINTE)		
1.3. Qual a sua opinião sobre a qualidade dos programas da formação contínua dos BP?	A - Penso que devíamos estar num patamar acima dos Voluntários. Também depende não só dos programas como do pessoal, que queira aderir a esses programas. Muitas vezes os bombeiros aqui do CBM reclamam por mais formação, mas quando essas formações aparecem, não aparecem os bombeiros. Portanto, é algo negativo pela falta de profissionalismo, e por isso mesmo, muitas vezes os BP, são equiparados aos BV. B - Eu vou falar daquela que nós temos feito aqui. Aquela que nós temos feito aqui, nós tentamos actualizar dados indo de encontro à última legislação que saiu sobre actuação no teatro de operações, SIOPS, entre outros. Já foi dada formação sobre isto. Os programas que nós temos não são fixos, é um programa que é constantemente actualizado. Todos os anos o programa é diferente, introduzindo sempre as alterações em termos legislativos, em termos de conhecimentos que vamos adquirindo e em termos de aprendizagem que vamos fazendo ao longo das nossas actuações. Estamos também a investir em novas áreas como o BREC, participamos em seminários, exercícios, etc. Inclusive tivemos elementos que fizeram formação em áreas não específicas de bombeiros. Em áreas administrativas de gestão, áreas financeiras.		A formação dos BP de um modo geral é idêntica à dos BV (não há distinção e uniformização). Como não existe uma escola única só para BP, a formação é realizada na ENB e na Escola do RSB. Porém, a nível da qualidade dos programas de formação, são prevalectos e preferidos os da escola do RSB pelos BP. Todavia,

APÊNDICE 5

	C - Há um grande problema em relação à formação. Temos aqui se me permite três níveis: um nível de estado e autoridade que é a ENB que está um pouco aquém, depois temos uma formação mais organizada no RSB, que tem uma progressão na carreira como toda a formação e reciclagem para os bombeiros independente do posto. Agora efectivamente a reciclagem noutros CB's é bastante deficiente porque, o que acontece neste momento é que tem de haver dois níveis fortes de formação, tem de haver a formação que é praticada na escola, a formação de progressão na carreira devidamente estruturada, e a formação devidamente estruturada para a reciclagem, ou seja, o bombeiro ao longo da sua carreira terá de fazer gradualmente as suas reciclagens. Quem diz os bombeiros, diz todos os outros postos e aí há uma necessidade muito grande de uniformizar isso a nível nacional. Nas associações, quem deveria fazer essa reciclagem seriam as próprias CM e os próprios bombeiros e isso não acontece. Ou é dada sem alguma carga pedagógica, ou é dada de forma “avulsa”, ou é dada por chefes mas que em termos académicos não têm capacidades cognitivas para as fazer e vivemos aqui um pouco num “marasco” de uma proposta de formação que tem de ser reajustada rapidamente. A nossa situação sempre foi esta e a nossa proposta vai no âmbito do RSB de Lisboa vir a ser formador de todos os CB's profissionais e assim haveria sempre 1 nivelamento pedagógico padrão e uniforme. D - Os nossos cursos são idênticos aos dos BV, a formação é dada de igual modo. Acho que em relação à formação, não há grande qualidade dos programas, porque os cursos não são contínuos. Há cursos que são dados e que depois não se voltam a dar. Como também acho que os cursos são muito comprimidos, têm uma carga horária reduzida para a matéria que é dada. E – Resposta está implícita na resposta da pergunta anterior. F - (EM CONTINUAÇÃO DA RESPOSTA ANTERIOR) Eu não posso querer aqui que o bombeiro tenha um curso de um ano num regimento, mas que a população depois não lhe reconheça essas habilitações no ponto de vista académico, daí que nós, Regimento, fizemos uma caminhada no sentido de que o homem que é formado na Escola do Regimento tenha um reconhecimento académico da parte da faculdade. Se ele quiser dar o salto para uma	há corporações que têm formadores certificados pela ENB, o que permite a qualidade mínima da formação na corporação. Há um entrevistado que defende que a formação deveria ser reconhecida pela sociedade nomeadamente pelo mundo académico. Outro entrevistado alega que havendo oferta formativa por vezes não há formandos.
--	--	---

APÊNDICE 5

	licenciatura, a formação que lhe foi dada aqui na escola vai ser reconhecida com unidades de crédito nessa licenciatura. E portanto não só basta que seja reconhecida a nível interno, mas também que a própria organização, neste caso a sociedade, nomeadamente o mundo académico, reconheça essa mesma formação através do reconhecimento de competências. E se conseguirmos fazer isso, então estamos no bom caminho. É isso que vai acontecer. Esta recruta que vai entrar, depois de um ano na nossa Escola, tem cerca de 11 a 15 cadeiras feitas numa Licenciatura de Protecção Civil. E este o caminho que temos que fazer, não só a formação técnica, dinâmica do dia a dia através de instrução e que essa instrução no seu global tenha reconhecimento académico no sistema de ensino.		
--	--	--	--

ENTREVISTADOS:

A – Comandante há 8 anos no CBM Fig. da Foz (licenciado em Economia)

B – Comandante há 11 meses na CBS Coimbra (licenciado em Engenharia Civil)

C – Sub-Chefe Principal no RSB e Presidente da Associação Nacional de Bombeiros Profissionais (licenciado em Engenharia de Protecção Civil)

D – Bombeiro de 1ª classe no CBM de Viana de Castelo e delegado nacional do STAL - Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local, também dirigente nacional na área dos bombeiros profissionais, (6º ano de escolaridade).

E – Comandante Operacional Nacional da ANPC há 5 anos (licenciado em Protecção Civil)

F – Comandante há 2 anos do RSB – Lisboa (licenciado em Ciências Militares)

APÊNDICE 6

Informação relevante – Comandantes

Tema: 1) Formação contínua	
Questões	Saliências das respostas dadas
1.1. Considera que a actual formação contínua (FC) é adequada para os Bombeiros Profissionais (BP)?	- FC não é uniformizada e adequada porque não há um modelo para os BP
1.2. Considera que a actual FC é suficiente?	- As corporações adequam a formação à sua realidade
1.3. Qual a sua opinião sobre a qualidade dos programas da formação contínua de BP?	- De uma forma global, todos consideram suficiente, mas que deverá ser actualizada e englobar novos temas (entre eles sobre liderança)
1.4. Na sua opinião, seria útil os BP terem vários níveis de formação certificada?	- Em muitas corporações ela é idêntica à dos bombeiros voluntários
1.5. Na sua opinião, qual a periodicidade que as acções de formação contínua devem ter?	- Há um entrevistado que defende que ela deve ser igual seja para BP como para BV
1.6. Considera suficientes os requisitos académicos para o acesso à actividade de BP?	- Em algumas corporações, a formação dos bombeiros é realizada na ENB e na Escola do RSB, porque não há uma escola para BP
1.7. Qual a sua opinião sobre a organização da formação contínua dos BP em Portugal?	- Há um sentimento/desejo de uniformização da formação através de uma escola única para BP
	- Há corporações que têm bombeiros que são formadores certificados pela ENB
	- Formação deveria ser reconhecida pela sociedade nomeadamente pelo mundo académico
	- De um modo geral, os entrevistados concordam que seria útil vários níveis de formação certificada, o que facilitaria uma progressão na carreira

APÊNDICE 6

	- Em relação à periodicidade as opiniões divergem - A nível de requisitos académicos, poderiam ser reduzidas para o 9º ano, para melhor aproveitamento de novos recursos, como de pessoas excelentes nas actividades mais manuais, que lidam com ferramentas
Análise dos resultados: A FC não é uniformizada e de um modo geral, não é adequada porque não há um modelo para os bombeiros profissionais. Por outro lado em alguns momentos, as corporações adequam a formação à sua realidade. De uma forma global, todos consideram suficiente, mas que deverá ser actualizada e englobar novos temas (entre eles sobre liderança). Em muitas corporações ela é idêntica à dos bombeiros voluntários. Porém, há um entrevistado que defende que ela deve ser igual seja para BP como para BV. Como não existe a desejada escola única só para bombeiros profissionais, a sua formação é realizada na Escola Nacional de Bombeiros (ENB) e na Escola do Regimento Sapadores Bombeiros (RSB). Porém, a nível da qualidade dos programas de formação, são prevalecidos e preferidos, os da Escola do RSB pelos bombeiros. Todavia, há corporações que têm bombeiros que são formadores certificados pela ENB, o que permite a qualidade mínima na formação. Há um entrevistado que defende que a formação deveria ser reconhecida pela sociedade nomeadamente pelo mundo académico. Outro entrevistado alega que havendo oferta formativa por vezes não há formandos. De um modo geral, os entrevistados concordam que os bombeiros profissionais tenham níveis de formação certificada. No que diz respeito acerca da periodicidade das acções de formação, as opiniões divergem. Todavia há quem concorde com a periodicidade actual, mas também há quem concorde que a FC seja colmatada com instruções diárias. Há também um sentimento/desejo de que toda a gente trabalhe de forma igual em todo o país. Por último, de um modo geral todos concordam com os actuais requisitos académicos. Todavia dois entrevistados entendem que deveriam ser análogos dentro dos BP. Três	

APÊNDICE 6

defendem que as habilitações poderiam ser reduzidas para o 9º ano, para melhor aproveitamento de novos recursos, como de pessoas excelentes nas actividades mais manuais, que lidam com ferramentas.